ESTIMATES

Canadian Centre for Occupational Health and Safety

Performance Report

For the period ending
March 31, 2005

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented by
the Minister of Public Works and Government Services Canada — 2005

Catalogue No. BT31-4/22-2005
ISBN 0-660-62906-2

This document is available on the TBS Web site at www.tbs-sct.gc.ca
This document is available in alternate formats on request.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Telephone: (613) 941-5995
Fax: (613) 954-5779 or 1-800-565-7757 (Canada and U.S.A.)
Orders only: 1-800-635-7943 (Canada and U.S.A.)
Internet: http://publications.gc.ca

Foreword

The Government of Canada has made continuous improvement in its management practices a priority since *Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada* was tabled in Parliament in the spring of 2000. Driving the government's pursuit of management excellence is its vision to provide Canadians with a responsive government, which serves citizens and manages itself as a unified, coherent enterprise; an innovative government supported by a highly-qualified public service equipped to leverage information and make the best use of public funds while balancing risk; and an accountable government which answers clearly and openly for its performance to Parliament and to Canadians.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens. They are at the heart of accountability in government.

Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective public reporting (provided in the *Guide for the Preparation of the 2004-05 Departmental Performance Reports*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr1/04-05/guidelines/guide_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes (benefits to Canadians and Canadian society) and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

This departmental performance report (along with those of many other organizations) is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site: http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estime.asp. Readers wishing a high level, whole of government overview of the Government of Canada's efforts to improve quality of life should refer to *Canada's Performance 2005* available at the same internet address. This report is structured around three broad policy areas (Sustainable Economy, Canada's Social Foundations and Canada's Place in the World) and, in its electronic version, links to relevant Departmental Performance Reports. *Canada's Performance 2005* also contains a special overview of the government's efforts to improve the well-being of Aboriginal peoples.

The Government of Canada is committed to continually improving reporting to Parliament and Canadians. The input of readers can do much to ensure that Departmental Performance Reports and other reports are enhanced over time.

Comments or questions can be directed to:

Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier, Ottawa, Ontario K1A OR5
OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Canadian Centre for Occupational Health and Safety

Performance Report

For the
period ending
March 31, 2005

The Honourable Joseph F. Fontana, P.C., M.P.
Minister of Labour and Housing

Table of Contents

Executive Summary 3

Section I: Overview 4
- A. The Message 4
- B. Management Representation 5
- C. Summary Information 6
- D. Overall Departmental Performance 9

Section II: Analysis of Performance by Strategic Outcome 13
- Provide Canadians with Information 13
- Accessibility and Availability of Information for Canadians 17
- Unbiased and Impartial to Maintain Confidence of Stakeholders 18
- Global Advancement to Health and Safety 23
- Education 25
- Conferences, Exhibitions, Workshops and Presentations 26

Section III: Supplementary Information 28
- Organizational Information 28
- Financial Performance Overview 28
- Financial Summary Tables 28
- Summary of Voted Appropriations 29
- Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending 29
- Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending 30
- Respendable Revenues 30
- Contingent Liabilities 31
- Other Information: Summary of Revenue, Expenses and Appropriations 32
- Other Information: User Fees 33
- Travel Policies 33

Section IV: Departmental Overview 34
- Mandate, Vision and Mission 34
- Objectives 34
- Strategic Priorities 34
- Business Line or Program Activity 36
- Organization Chart 38

Section V: Other Items of Interest 39
- A. Contacts for Further Information 39
- B. Legislation Administered by Name of Department 40
- C. Key Reviews 40
- D. Audited Financial Statements 40
- E. List of Statutory Annual Reports 40

Executive Summary

CCOHS continues to build on its more than twenty-five years of service to the Canadian people. The act to create the CCOHS was based on the concept that all Canadians have "...a fundamental right to a healthy and safe working environment." The primary goal of CCOHS is to provide Canadians with access to information on workplace hazards and conditions – a goal firmly entrenched in the CCOHS mandate.

In order to facilitate consultation with various stakeholders on the major issues today, CCOHS hosted the national forum "*New Strategies for Recognizing and Preventing Occupational Disease*". This forum was highly successful in bringing together more than 350 occupational health and safety representatives, with fairly equal participation from governments, employers and workers to this first of its kind event. This event brought experts and researchers from across Canada, the International Labour Office (ILO) in Geneva, the Canadian Labour Congress (CLC), the Institute for Work and Health and the Public Health Agency of Canada to speak at the event.

Feedback was sought from Canadians via a post forum survey. The information was designed to create actionable items that will move occupational disease recognition and prevention forward.

CCOHS is governed by a tripartite Council of Governors with representatives from governments (federal, provincial and territorial), employers and labour from across Canada. This structure directs and supports CCOHS' impartial approach as a trustworthy provider of accurate, relevant, comprehensive and credible information. The support and confidence of the stakeholders is evidenced through key informant interviews and the many partnerships and collaborative endeavours outlined in this report.

CCOHS has expanded its reach to Canadians by delivering more training courses through the internet and by increasing its information. It is important for information holdings to remain current to meet the needs of Canadians. Content development is an important part of program delivery in ensuring that Canadians have access to the most current and comprehensive information world-wide.

While our methods and technologies in delivering information have evolved over the years, our goal has not changed: to eliminate workplace injuries, illnesses and deaths. CCOHS is in a unique position to continue working collaboratively with governments, workers and private sector employers to achieve our common goal of ensuring that at the end of every working day, Canadians come home healthy and safe.

Section I:

A. The Message

Workers' health and safety involves the interrelationship between a person, their workplace, home, community and society in general. At times there is no clear demarcation of the causes and effects of ill health, but, these interrelationships are important considerations. Every person is unique and carries the potential for good health. Additionally, we are aware, based on good evidence, that health can be sustained and even improved both for the individual and for populations. In spite of the availability of knowledge and evidence of good healthy workplace practices, workers continue to be injured, suffer ill health and too many die every year due to their jobs. Clearly there is something lacking in our knowledge or application of the knowledge to result in the elimination of these injuries and illnesses. What is lacking? What else can be done?

We are focused on today's problems; over-work, aging workforce, job insecurity, too much stress, mental illnesses, physical fatigue, occupational illnesses, infectious disease, globalization and job loss.

This short-term focus needs to be infused with longer term attention on implementing solutions to prevent health problems for workers. One concern is the lack of consistent and systematic focus and attention to utilize the available good knowledge to produce effective injury prevention results. This lack of focus may be a result of the nature of our society's focus on the immediate workplace needs, short-term planning and narrow concentration on business success. We need a sustained managerial attention on achieving better health and safety results and a commitment to valuing health and safety.

Perhaps we have narrowly focused on workplace safety and have not placed enough additional attention on workplace health and the interrelationship of both health and safety at work and away from work. We have not, as a society, placed enough demand upon our workplaces, on ourselves, and on our nation to value health and safety as an underlying personal, societal and national value. Entrenching health and safety as a societal value is a necessity so that these issues can be a prime consideration throughout all the stages of life and all aspects of living, learning, and working.

Starting from CCOHS' strength; that of providing good and practical information for improving health and safety, we will focus on creating, organizing and presenting information, knowledge, best practices, health and safety programs and systems which will assist workplaces and their employees to plan for their current and future health and safety needs. We will work with Canadians to create resources to address a broad range of workplace health and safety needs including physical, mental, and psychosocial health. Additionally, we will also assist workplaces to develop the capabilities and capacity to apply knowledge and to develop consistent effective long lasting systematic approaches to integrating health and safety into all aspects of their organizational culture and their business.

S. Len Hong
President and CEO

CCOHS, Your Health and Safety Partner

B. Management Representation Statement

MANAGEMENT REPRESENTATION/DÉCLARATION DE LA DIRECTION
Departmental Performance Report 2004-2005/ Rapport ministériel sur le rendement de 2004-2005

I submit, for tabling in Parliament, the 2004-05 Departmental Performance Report (DPR) for the Canadian Centre for Occupational Health and Safety.

This report has been prepared based on the reporting principles contained in the Treasury Board of Canada Secretariat's *Guide for the preparation of the 2004-05 Departmental Performance Reports*:

- It adheres to the specific reporting requirements;
- It uses an approved Business Line structure;
- It presents consistent, comprehensive, balanced and accurate information;
- It provides a basis of accountability for the result pursued or achieved with the resources and authorities entrusted to it; and
- It reports finances based on approved numbers from the Estimates and the Public Accounts of Canada

Name: Mr. S. Len Hong

Title: President and Chief Executive Officer

C. Summary Information

The Canadian Centre for Occupational Health and Safety was founded by an Act of Parliament in 1978 with a mandate to promote health and safety in the workplace and to enhance the physical and mental health of working people.

The Canadian Centre for Occupational Health and Safety (CCOHS) operates under the legislative authority of the *Canadian Centre for Occupational Health and Safety Act S.C., 1977-78, c. 29* which was passed by unanimous vote in the Canadian Parliament. The purpose of this Act is to promote the fundamental right of Canadians to a healthy and safe working environment by creating a national institute (CCOHS) concerned with the study, encouragement and co-operative advancement of occupational health and safety.

Total Financial Resources (in thousands)

Planned	Authorities	Actual
$ 4,032	$4,429	$ 4,369

Total Human Resources

Planned	Authorities	Actual
96	96	87

Planned spending represents the amount authorized through the main estimates process. Authorities represents the total amounts authorized for the entire year, including the main estimates. The increase in total authorities represents funding received for compensation and rollover amounts. Details are provided in our annual report at: http://www.ccohs.ca/ccohs/reports.html

Summary of Performance in Relationship to Departmental Strategic Outcomes, Priorities and Commitments

CCOHS has one program activity, occupational health and safety information development, delivery services and tripartite collaboration. The department's policies and programs are directed to the pursuit of the following strategic outcomes:

Strategic Outcome	2004-5 Priorities/ Commitments	Type	Planned Spending	Actual Spending	Expected Results and Current Status
Provide Canadians with information	• Maintain and exceed current high satisfaction rating through the Inquiries Service • Proactively identify new resources to meet Canadians current information needs • Expand content available on the internet for OSH Answers • Enhance CCOHS' internet usability through improved technology and website design	ongoing	$1,516	$1,643	Results achieved
Accessibility and availability of information for Canadians	• Provision of health and safety guide booklets to address current needs • Increase availability of comprehensive databases on the internet • Enhancement of website presentation and its searchability • Provide additional key resources on chemical health and safety • Increase content through partnerships such as the Canadian Health Network • Provide Health and Safety Report as an electronic newsletter delivered to Canadians via the internet • Develop internet chat group capabilities mechanism to assist Canadians to efficiently exchange ideas on health and safety	ongoing	$1,516	$1,643	Primarily achieved
Global advancement of Health and Safety	• Enhance relationships with international organizations to exchange information resources and improve services to Canadians	ongoing	$500	$542	Results achieved

	• Participate in the North American Agreement on Labour Cooperation (NAALC) committees • Participate in international work groups relating to harmonization of hazardous chemical classification and labelling				
Unbiased and impartial to maintain confidence of stakeholders	• Engage collaborative projects with various governments • Foster collaboration and exchanges in ideas through national dialogues, forums and conferences • Enhance relationships by assessing and improving relevance to expressed needs • Present Pan Canadian symposium on Occupational diseases hosted by CCOHS	ongoing	$100	$108	Result exceeded
Education	• Promote the *Academic Support Program* to post secondary institutions • Collaborate with education sector, youth groups, and partners to improve teaching health and safety in the school system • Promote the CCOHS Youth Zone Resources and expand content on the website	ongoing	$400	$433	Results achieved

106-00853/

D. Overall Departmental Performance

CCOHS has one program activity (PAA), occupational health and safety information development, delivery services and tripartite collaboration. Previously, CCOHS had one business line. There has been no change in the method of presentation as there is one line in each method and there has been no change in strategic outcomes or priorities.

CCOHS was created in 1978 by an act of Parliament in response to the needs of Canadians to have a national organization dedicated to supporting the fundamental rights of Canadians to a healthy and safe working environment.

The Centre was created to provide a common focus for and co-ordination of information in the area of occupational health and safety. Prior to 1978, Canada was the only major industrialized nation that did not have a central body for this task. Given the large, diverse and multi-jurisdictional aspects of Canada, such a service is essential. CCOHS works closely with its key stakeholders, government (all levels), employers and labour, to promote occupational health and safety, and to foster consultations and co-operation with the mutual goal of reducing or eliminating occupational illnesses and injuries.

CCOHS is governed by a tripartite Council comprised of representatives from labour, business and all levels of government. The primary goal of CCOHS is to provide Canadians with access to information on workplace hazards and conditions – a goal firmly entrenched in the CCOHS mandate. The tripartite governance structure helps to ensure that CCOHS remains independent and a trusted source of unbiased information for employers, workers and governments.

The strategic direction for CCOHS is to become one of the preferred occupational health and safety information resource centres for Canadians to easily acquire high quality information and services.

Further information about the strategic direction of CCOHS is located in Section IV.

There is a clear link relating CCOHS programs and activities to improved workplace outcomes. Our surveys indicate wide spread use of CCOHS information which may result in improved workplace health and safety.

The table below compares data on occupational injuries and fatalities for 2003 and 1970. There have been significant reductions in injuries and fatalities relative to numbers of workers but the numbers remain high. The reductions likely result from a variety of factors including changing technologies, better educated workers and industry initiatives together with occupational health and safety policies and programs, including the activities of all the stakeholders, their partners and CCOHS.

Year	Employees (millions)	Injuries	Fatalities	Injuries per million workers	Fatalities per million workers
1970	7.03	301,653	918	42,909	131
2003	15.80	348,854	963	22,079	61

Source: Work Injuries and Diseases National Work Injuries Statistics Program, Association of Workers' Compensation Boards of Canada, Canada 2001-2003 and Labour Force Survey2003, Statistics Canada.

Research indicates that there are significant benefits of reducing workplace risks and the benefits are more than four times higher than earlier estimates. More specifically, the Gunderson and Hyatt estimates suggest that the benefits to society of reducing the risks that would lead to one fatality are as high as $13 million while the benefits of reducing the risks that would lead to one non-fatal injury are approximately $20,000.1

Every day in Canada, three people die from a work accident or occupational disease. On average a worker is injured on the job every 9 seconds. To continually reduce these loses the focus has progressed to prevention of occupational diseases, illnesses, injuries and fatalities.

As a national institute, CCOHS undertakes a wide range of activities to achieve its objectives. These activities include the following:

- The provision of technical documents, data and related safety information to the health and safety community, Canadian workplace communities and the education system. An important element of this activity is to improve the coordination of the flow of occupational health and safety information.
- The promotion and evaluation of research on occupational health and safety issues.
- The provision of expert advice and training in occupational health and safety.
- Participation in meetings and conferences to contribute to improving prevention of safety and health problems.
- Other activities consistent with the mandate of promoting improved health and safety in the workplace and the physical and mental health of Canadian workers.

Occupational health and safety continues to be important to Canadians. Although there have been significant improvements, even one injury or death is unacceptable. CCOHS contributes to Canada's goal of a healthy population, sustainable development, safe communities and Canada's role in the world. CCOHS works closely with labour, business and all levels of government to establish high standards for occupational health and safety, to foster consultation and co-operation, and reduce or eliminate occupational hazards.

1 Gunderson, Morley and Douglas Hyatt (2001) "Workplace Risks and Wages: Canadian Evidence from Alternative Models" *Canadian Journal of Economics*, v. 34, no. 2, May.

CCOHS contributes to the priorities of Canada as outlined in *Canada's Performance* in the following ways:

Canada's Role in the World

- CCOHS contributes to greater collaboration among nations to promote the sharing of information and knowledge for social programs relating to health and safety to reduce injuries and illness and improve conditions for workers. CCOHS participates in promoting and supporting occupational health and safety initiatives with global organizations such as the Pan American Health Organization (PAHO), World Health Organization (WHO) Collaborating Centres in Occupational Health, International Labour Organization, European Agency for Safety and Health at Work. CCOHS also participates in representing Canada at the Tri-National Working Group of Government Experts in Occupational Health and Safety. Details of various projects can be found in our annual report at: http://www.ccohs.ca/ccohs/reports.html

The Health of Canadians – a Healthy Population

- The overall health of Canadians is a key issue. Workplace health and safety affects directly or indirectly all Canadians and influences the social and economic fabric of Canada. CCOHS continues to engage many health care providers and advocates in the public and private sectors to improve the health of Canadians. By broadening the participation of many organizations, CCOHS is securing deeper commitments, contribution and participation in improving health. CCOHS is actively involved in health promotion and prevention through its many programs. Details of specific projects that deliver health benefits are noted throughout this report and in our annual report. http://www.ccohs.ca/headlines/text59.html

  CCOHS is a major contributor in building partnerships and supplying information to Canadians through the Canadian Health Network – Workplace health partners at : http://www.ccohs.ca/headlines/text59.html

  By providing access to occupational health and safety information we provide a level playing field and equal access to all workers.

Sustainable Development

CCOHS provides extensive information on chemicals and their impact on health and the environment. CCOHS is a major source of information for government regulators and the chemical industry, manufacturing and citizens. Environmental management is the shared responsibility of federal, provincial/territorial and municipal governments, and includes the participation of individuals, community groups, non-governmental organizations (NGOs) and businesses. While federal departments and agencies share the responsibility of environmental management with other stakeholders, environmental issues at the international level are mainly the responsibility of the Government of Canada. 2

2 Canada's Performance 2004

Great Places to Live – A New deal for communities

CCOHS contributes to fostering Safe Communities via its information resources and participation in the Safe Communities programs throughout Canada.

Risks and Challenges in Delivering Services

The ultimate objective of CCOHS is to improve workplace health and safety. This objective involves CCOHS being recognized as a national clearing house for health and safety information as the recognized leader in the provision of occupational health and safety (OHS) information to the OHS community. It is not possible to establish the number of injuries, illnesses and deaths prevented as a result of CCOHS activities directly. Many factors influence these variables and determining the independent impact of CCOHS is not feasible. The extent of improvements in workplace conditions, attributed by users to the information disseminated by CCOHS, is used as a proxy measure of the health and safety impact of CCOHS. The analysis in our latest evaluation found that the intended effects on workplace conditions do occur. 3

Measuring the satisfaction with the services provided by CCOHS can be achieved. A client satisfaction survey was completed in 2004 to measure the satisfaction with various service attributes. Measuring the relevance of the program and the effectiveness and efficiency of the program given the mandate is more difficult. Therefore, an independent evaluation was conducted in 2005. CCOHS continues to balance the role between providing free of charge public services with our cost-recovery program. CCOHS funds 50% of its annual budget through cost recovery via sales of products and services. Sales are impacted by the general state of the economy, monetary exchange rates and CCOHS' ability to keep abreast of changing technologies, and global competition in OSH information.

As with other information providers, there are substantial fixed costs associated with developing and maintaining databases. In order to provide a basis for the cost recovery products, information for the Inquiries Service and the website, these costs are necessary. Keeping information current and credible is very labour intensive as is keeping the technologies that deliver this information current. In addition, generating revenues while operating in a government environment is difficult to achieve given the goal of helping people does not always coincide with profitability.

Since most products and services are delivered electronically, it is an ongoing challenge to keep operating systems and software current to meet the requirements of clients.

While the internet provides many opportunities, it also is a risk factor. Information is readily available from many sources, although they may not be reliable. CCOHS is committed to being a reliable, trusted source of independent advice.

The needs of clients and stakeholders are important to monitor as changes in the workplace dictate new requirements for health and safety. CCOHS strives to address these needs on an ongoing basis.

3 CCOHS 2005 Evaluation and Performance Measurement

Section II Analysis of Performance by Strategic Outcome

As with most organizations, measuring the effectiveness and reach of programs, which provide information to effect social change is difficult. Direct linkage to outcomes of reduced injuries and illnesses is not possible due to the wide variety of influences that impact the variables.

We do know that the use of appropriate information on safe workplace practices will reduce risks. The evaluation confirms that there is wide-spread use of CCOHS information in the workplace and that CCOHS' products and services have direct application. The evidence to support this includes survey data from customers, users of the Inquiries Service, users of the web site and key informant interviews. According to the evaluation, although these data cannot be linked to accident or illness data, the widespread and frequent use of CCOHS information implies that there will be important workplace impacts. "The evaluation has generated substantial data on the use of CCOHS. There can be little reasonable doubt about its widespread use."4

The evaluation also indicates that there is good value for money from CCOHS and the investment of public dollars and cost-recovery funds is cost-effective. The savings in time costs for health and safety professionals and workers in general who would have to access information in other ways is substantial. The evaluation states that "it is our assessment that CCOHS produces very large quantities of useful information for a relatively modest public expenditure."4

CCOHS seeks feed back from its clients and stakeholders on an ongoing basis. This information is used to improve programming, identify the needs of stakeholders and to ensure a high level of service. Details of various reports are listed in Section V.

Strategic Outcome: Provide Canadians with information

Total Financial Resources

Planned	Authorities	Actual
$ 1,516	$1,665	$ 1,643

Total Human Resources

Planned	Authorities	Actual
36	36	33

Inquiries Service

CCOHS provides a free confidential information service to Canadians to assist them with their occupational health and safety information needs. CCOHS Inquiries Officers are a team of specialists in occupational health and safety

14,317 inquiries are personally answered annually through this free and confidential bilingual Inquiries Service center, in addition to the 4.3 million answers provided through the CCOHS website

4 CCOHS 2005 Evaluation and Performance Measurement

and information retrieval who can access all CCOHS publications, world-wide databases, and an extensive in-house library to provide up to date and relevant answers. Over 4.3 million inquiries were answered through the Internet service "*OSH Answers*". By directing routine questions through the self-serve web site, information is available 24 hours a day, 7 days a week to Canadians. Specialists in workplace health are available through a free of charge telephone service or e-mail to assist Canadians with more complex questions. This service is confidential and is promoted throughout Canada by the Centre and its stakeholders through various means, such as trade shows, the World Wide Web, the blue pages, and the Centres literature. During 2004-5, this service provided responses to 14,317 inquiries through its direct service.

The Inquiries Service is available to answer Canadians through its telephone service, e-mail, fax and Internet. The Inquiries come from a variety of sources. In order to prevent barriers to obtaining information that is essential for workers, this service is provided free of charge.

A recent Customer Satisfaction Research Report indicates that clients find the overall quality of the service, the usefulness of the information and the relevance of the information to be the most important to them. With this information, CCOHS can focus efforts in these areas in information delivery. The study also measured client satisfaction on various service attributes. Overall, the Inquiries service resulted in 84% being either satisfied or very satisfied. The complete details are available at http://www.ccohs.ca/ccohs/reports.html

Information obtained from CCOHS is used in a variety of ways, the most common are:

- improving health and safety programs
- developing best practices
- complying with occupational health and safety regulations
- information for education or training purposes
- personal use of information

Approximately 75% of users use of information relates to either current or future changes to the workplace that may result in improved workplace health and safety.

Respondents rated the CCOHS Inquiries service very highly for all performance indicators, such as timeliness, ability of staff, courtesy of staff, along with the overall satisfaction with the service. Ratings for CCOHS for overall satisfaction is 86%, a much higher rating compared to 56% for the sample of federal departments providing an information service.

CCOHS' 2005 client feedback indicates an overall satisfaction rating of 4.5 on a scale of 5 for clarity, completeness, usefulness and timeliness. This is consistent with prior year results. One of the unique features of the Inquiries service is that calls are received directly by a highly skilled Inquiries Officer. The needs of the caller are more accurately assessed by this method so the most useful information can be provided. Callers

"Thank you for the assistance. With the information you provided we were able to provide a safer working environment" (arc-welding)

"Thank you very much for the detailed response. We require this information to advise our workers about exposure risks"

are pleased they have direct access to assistance rather than redirected from one person to another person or to a lengthy voice mail system. The narrative comments on the feed back cards indicate the strong appreciation for this personal service.

Information obtained from CCOHS is shared with many people, so the reach is far greater than the usage statistics. For example in 2005, 64 requests were received for copyright publication. As a result, information was duplicated over 175,000 times and potentially shared with many more individuals. The organizations included government departments, companies, unions, health care organizations and educational institutions.

CCOHS provides timely information on areas of concern to Canadians. In 2004-5, Canadians continue to be concerned about mould, vermiculite insulation and asbestos, West-Nile and sun exposure. In addition, other topics of interest include the following:

- Canadian occupational health and safety legislation including WHMIS (Workplace Hazardous Materials Information System) - Canada's Right-to-Know legislation - and WHMIS II
- Identification and control or elimination of potential job hazards
- Health effects of exposure to workplace hazards (e.g., chemicals, noise, micro-organisms)
- Workplace accidents and injuries - causes and prevention
- Social and psychological issues like wellness and health promotion, stress, harassment and violence in the workplace
- Sources of information - paper sources, on-line, CD-ROM, and the Internet

Workers were the primary users of the Inquiries Service again this year, making 35% of the total inquiries received. Another 30% of the questions originated from employers, 2% from government (as legislators and enforcer), and 33% from non-affiliated professionals.

OSH Answers

OSH Answers is a bilingual web-based information service which covers over 600 topic areas in occupational health and safety.

Over 3,150 questions and answers are on the website, which answered over 3.7 million inquiries on health and safety this year.

OSH Answers covers many topic areas in occupational health and safety. The information is presented in a Question-and-Answer format and the topics are based on questions that the Inquiries Service has received over the past 26 years.

The Inquiries Service started the OSH Answers with question-and-answer (Q&A) documents on various hazards - biological, chemical, ergonomic, physical (like noise and radiation) and other safety hazards found in workplaces. We also answer questions about the diseases and injuries that can result from the hazardous things people are exposed to or the kind of work activities they do.

Other work-related issues on OSH Answers are safety programs, accident and injury prevention, personal protective equipment (PPE), occupational health and safety legislation including WHMIS (right-to-know legislation). OSH Answers will cover more and more topics as it grows and evolves.

The target audiences for the OSH Answers are the workers, managers, supervisors, joint health and safety committee members who are the "end users" of the information in the workplace. Workers were the primary users of the Inquiries Service followed by employers and professionals. This program has been extremely successful by serving approximately 1.4 million inquirers and responding to over 4.3 million questions in 2004-2005.

In our 2005 Evaluation, website users were asked how many people in their organization could or would benefit from CCOHS information. Respondents indicated that 23% 1-10 persons would benefit, 32% said between 11 and 100 persons, 18% said 101 to 500 persons would benefit and 17% said that more than 500 would benefit. Information was being used most for the following:

- Resolving workplace issues
- Improving health and safety programs
- Developing best practices
- Complying with occupational health and safety regulations
- Providing information for education or training purposes.

CCOHS' goal to satisfy inquiries users and to share as much information as possible in order to affect change in Canadian workplaces is being achieved. In order to make the service more accessible, selected OSH Answers are being offered in Spanish. Usage of the Spanish language site increased by 68% to 16,478 visitors in 2004-5.

Forum 2005

CCOHS hosted its national forum "*New Strategies for Recognizing and Preventing Occupational Disease*" to focus attention on this under-recognized workplace issue that has such an important human and economic impact on Canadians. The Forum brought together 350 participants, a unique cache of government, employer and labour representatives. This provided an opportunity for researchers, health and safety practioners, healthcare personnel and others to exchange ideas, discuss how to improve recognition of occupational diseases, and recommend strategies to prevent disease and control exposures to hazardous agents. The key results were consolidated with a web-based survey to capture Canadian input on what they believe are important workplace illness and disease elimination strategies. The goal of this forum was to foster ongoing discussion about occupational disease and the eventual eradication of work-related illness in Canada. Further information on the Forum and survey can be found at: http://forum05.ccohs.ca/survey/

Strategic Outcome:

Accessibility and Availability of Information for Canadians

Total Financial Resources

Planned	Authorities	Actual
$ 1,500	$1,665	$ 1,643

Total Human Resources

Planned	Authorities	Actual
36	36	33

New publications are produced to meet the expressed needs of Canadians.
Publications are an inexpensive method of getting specialized information directly to workers to be used at the worksite.

CCOHS provides products in various formats to satisfy the needs of the clients. Information is available in paper copy, Internet, intranet, web, compact disc formats and DVD. Electronic delivery of information is presented in highly useable and searchable formats to serve the client. CCOHS provides over 60 databases within its product line. New and revised publications are developed each year to meet the needs of Canadian Workers. New editions of several Health and Safety guides were published in 2004-2005 including *Mould in the Workplace: A Basic Guide* and *Working in Hot Environments: Health and Safety Guide*. *Emergency Response Guide* was updated and revised this year. Each year over 14,000 copies of various guides are sold throughout Canada.

CCOHS offers a broad range of products in various formats, including the Internet. The contents of many databases are updated regularly. In addition, the user interface for the internet based products was replaced with powerful new search interface with cross-database searching, "Subscriber Extras" and a monthly Chemical Notification Service.

Number of Persons in Organization Using CCOHS Information

Product	1 to 10(%)	11 to 100(%)	101 to 1000(%)	over 1000(%)
MSDS, ChemInfo	56	26	15	3
Chempendium	69	22	6	3
RTECS	83	7	7	3
OSHLINE, NIOSHTIC	58	16	11	16
OSH Candata	64	29	7	0
Health and Safety Guides	87	13	0	0
OHS Legislation	69	28	3	0
INCHEM	90	10	0	0
INTOX	80	0	0	20
All products	67	21	9	4

Source: Survey of CCOHS customers

Data on the number of years purchasers have been buying CCOHS products and the frequency with which the products purchased are used are reflective of the relevance and usefulness of products. Overall, 73% of product users purchased the product for over three years.

Strategic Outcome:

Unbiased and Impartial to maintain confidence of Stakeholders

Total Financial Resources

Planned	Authorities	Actual
$ 100	$110	$ 108

Total Human Resources

Planned	Authorities	Actual
2.4	2.4	2

CCOHS maintains current information and provides unbiased information to Canadian workers and workplaces. The tripartite structure of its Council, comprised of representatives from labour, business and governments, directs the provision of unbiased CCOHS services. Council meets three times a year to review operational plans and provides input from its constituents. Canadians benefit from the high quality directions set by the governors that is reflected by the development of programs and unbiased information that can be used to improve occupational health and safety. Co-operative arrangements with international organizations help CCOHS to secure up-to-date world-wide information on workplace related illness and injury prevention. The relevant international information is provided to Canadians. A summary of the products and services is available at: http://www.ccohs.ca/products/subject.html .

In 2005, CCOHS continued to expand its delivery internet based e-learning courses. These included *WHMIS for Workers, Health and Safety for Federal Managers and Supervisors, Health and Safety Committees* and *Oh, my Aching Back*! This is an valuable method of offering courses across Canada in a cost effective way. In addition, CCOHS offers several instructor led courses.

CCOHS works with international organizations to secure up to date information for the benefit of Canadians. For example CCOHS developed a web portal for the World Health Organization (WHO) Collaborating Centres in Occupational Health http://www.whoocchealthccs.org . This portal provides each national collaborating centre with a site to present its own occupational health information, and links to other information within their country. This web portal that was recently developed is in addition to the CIS Centres Information Network http://www.ciscentres.org . CCOHS also represents Canada at the Tri-National Working Group of Government Experts in Occupational Safety and Health. This initiative was organized under the provisions of the North American

Agreement on Labour Cooperation (NAALC). CCOHS is the Canadian representative in two of the four Technical Working Groups formed – Developing a Tri-national Website and Hazardous Substances. CCOHS maintained and enhanced a website to facilitate communications among working group members from Canada, USA and Mexico, and to provide OSH information from the three countries. http://www.naalcosh.org/index_e.htm

The purpose of CanOsh is to enable Canadians to easily and independently locate Canadian occupational safety and health (OSH) information for the purpose of legal compliance, improving workplace health and safety practices and ultimately to facilitate the acquisition of information required for reduction in workplace fatalities, injuries and illnesses. It is designed to provide Canadians with a convenient and efficient way to access the health and safety information provided by the federal, provincial and territorial government agencies responsible for OSH, Workers' Compensation Boards and CCOHS. This site can be reached at http://www.canoshweb.org/. By using this site, Canadians can easily search and navigate 14 governmental jurisdictions and multiple websites.

CanOSH

A national website for the 14 governmental jurisdictions of Canada will help Canadians negotiate easily through the maze of regulations and information on occupational health and safety, compensation and labour.

www.canoshweb.org

CCOHS is the Workplace Health partner of the Canadian Health Network (CHN). CHN is a collaboration of major health organizations across Canada and Health Canada to help Canadians make informed choices about their health. This network provides free access to credible and practical e-health information. CCOHS has selected, catalogued and developed over 1,000 resources. CCOHS also fosters a growing network of organizations involved in workplace health and wellness issues. CCOHS is involved in Canada's Healthy Workplace Week and is responsible for updating and maintaining the Resource Well which prominently display CCOHS and CHN as key sources of reliable and current information on healthy workplaces. http://www.healthyworkplaceweek.ca . CCOHS continues to promote CHN at meetings, conferences, delivered presentations and through various articles. An e-bulletin Health@work/Sante@untravail is distributed to more than 500 readers.

As a partner of the Canadian Health Network, CCOHS is developing workplace health information for use by Canadians as part of an integrated national health information service.

Details of other partnerships and collaborations that help contribute to this objective can be found in the Centre's Annual report which is available on our website http://www.ccohs.ca/ccohs/reports.html.

The Health and Safety Report – e-Newsletter was developed to provide Canadians with a monthly electronic newsletter with current OSH information. This service launched in 2003 has a circulation of over 8,000. A readership survey was conducted in 2005 to evaluate the impact and the effectiveness of the service on workplace health and safety. The results of the survey indicated the report was useful in the following ways:

- 66% to implement change in the workplace occasionally and frequently

- 74% occasionally/frequently use the information for their own organization's newsletter
- 73% of respondents said the use of the information in the report is related to current or future changes in the workplace that may improve occupational health and safety
- 63% use it for their Health and Safety Committee
- 58% have used it occasionally or frequently to develop their own policies and procedures
- 69% say they share the report with 4 or more people, and 36% of respondents share it with 11 or more people

The report covers a wide range of topics including:

- Catching Some Rays? Practice Sun Safety!
- Due Diligence – Why Is It Important?
- Needle Stick Injuries -Still a Health Concern for Health Care
- Workplace Bullying Harms Both Employees and Employer
- Hazard Alerts

Subscriptions to this free service can be submitted to:
http://www.ccohs.ca/resources/communications/mailinglists/enews.html .

As part of its role to remain independent and maintain the confidence of its stakeholders, CCOHS reviews the level of satisfaction in the quality and impartiality of the centre through evaluation of its programs and ongoing communications.

In the 2005 evaluation, the key informant interviewees reported that CCOHS has a strong reputation within Canada. OHS experts, professional leadership, unions, workers and employers with health and safety committees tend to be quite familiar with CCOHS. The high level of awareness was attributed primarily to CCOHS' own efforts such as partnerships with other organizations and the high level of visibility maintained by CCOHS executive. Respondents also noted that COCHS does a good job of synthesizing research findings into unbiased information products that are useful and easy to understand for health and safety professionals, employers and workers alike.5

The tripartite Council of Governors, composed from representatives of labour, business and governments, assures the unbiased and relevant nature of CCOHS services. Council meets three times a year to review operational plans and provides input from its constituents. The satisfaction of the stakeholders can be demonstrated by the many collaborative projects completed throughout Canada. Details are available in our annual report http://www.ccohs.ca/ccohs/reports.html .

The quality of the Centres products as measured in an independent evaluation study rates the over all satisfaction as follows for percentage very or fairly satisfied:

5 CCOHS 2005 Evaluation and Performance Measurement

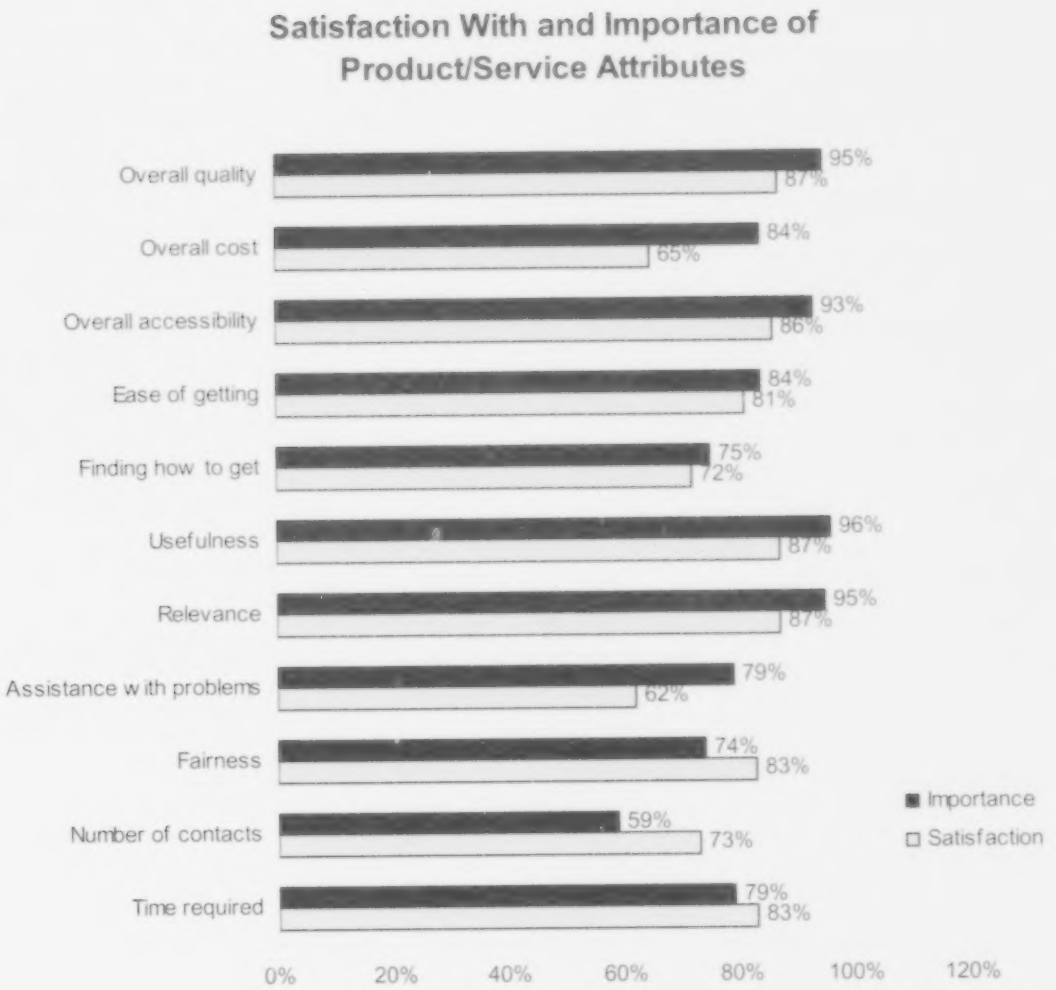
Level of Satisfaction with CCOHS Products (% of respondents indicating either very satisfied or satisfied)

Indicator	% satisfied
Timeliness	89%
Completeness	85%
Usefulness	92%
Clarity	86%
Reliability	87%
Overall satisfaction	80%

Source: Data for CCOHS is from a survey of users conducted by TNS Canadian Facts.

In terms of value for money, 96% of respondents who could answer this question said that CCOHS products were above average value for money or average value. In addition, In terms of overall importance of CCOHS in meeting the health and safety needs of their organization, 78% of respondents said that CCOHS with either very important or important.

In 2004, CCOHS had an independent client satisfaction survey completed to measure the satisfaction with services and products, in keeping with the Common Measurement Tool and Citizen's First Research. The purpose is to identify satisfaction with various product /service attributes and compare to the importance of these attributes. This can be used as a baseline for future client satisfaction research. Overall, performance scores are high and are summarized below.



The support of various levels of government and industry can be demonstrated by various collaborative projects lead by CCOHS during the year. Some of the initiatives include:

- Ontario Ministry of Labour: Occupational Exposure Limits Guide for Small Business. The publication will explain the basic occupational regulations regarding hazardous materials and provide practical information on control measures that can be utilized by small business to reduce the number of workplace injuries and illness.
- National Young Worker Web Site: In collaboration with the Canadian Association of Administrators of Labour Legislation (CAALL) this web portal was designed to help prevent injuries and illnesses on the job by assisting young workers to find relevant information. It provides one point of access to information from all Canadian jurisdictions on young workers OSH issues, for young workers, teachers and parents. The site can be viewed at www.jobsafecanada.ca .

- Canadian Health Network: Workplace Health Affiliate http://www.ccohs.ca/headlines/text59.html This includes extensive partnering with numerous health organizations to keep Canadians informed of their health.
- WorkSafe Saskatchewan website has been expanded with the inclusion of a new e-course on back injury prevention and also a new employee orientation tool.
- Safe Manitoba website: CCOHS researched and developed a collection of health and safety resources for their website. http://www.safemanitoba.com/
- Transport Canada: Security and Emergency Preparedness Bookshelf CD-ROM. Contains information about pertinent legislation, equipment, guidelines etc.
- Alternative Products Database for Public Works and Government Services Canada: to assist with choosing products that are effective, but less hazardous.
- Customized courses for private companies and government organizations
- Presentations and representations at various conferences and events for labour, business and government throughout Canada.

Information about these and other collaborative projects is included in our annual report. The continued support of government, business, and all levels of government is a strong indicator of satisfaction with CCOHS.

Strategic Outcome:

Global advancement to Health and Safety

Total Financial Resources

Planned	Authorities	Actual
$ 500	$550	$ 542

Total Human Resources

Planned	Authorities	Actual
12	12	11

CCOHS encourages and supports exchanges of information with leading international health and safety centres throughout the world. This includes our role as a National Centre of the International Occupational Safety and Health Information Centres, International Labour Organization. International databases are maintained and made available to Canadians through various collaborations with international organizations. CCOHS developed and hosts a portal on the World Wide Web in which the "National Centers" and "Collaborating Centres" of the ILOs Centre international d'informations de sécurité et de santé au travail (CIS) have their own pages, links to their institutional websites and other reliable websites in their respective countries. To encourage international collaboration, a discussion group is also part of this service.

CCOHS creates information and distributes 60 databases. A summary of these products is shown on our website http://www.ccohs.ca/products/subject.html . Through arrangements with many international organizations, CCOHS obtains the latest global health and safety information to share with Canadians.

CCOHS is recognized as a world leader in the advancement in occupational health and safety. This can be demonstrated by the IPCS Intox program, which is the World Health Organizations (WHO), International Programme on Chemical Safety (IPCS). It provides an integrated operational system, consisting of a databank and software, used at Poison Centres around the world to manage information on poisonings. Another project is the INCHEM, also produced through co-operation with WHO. The program consolidates information essential for the sound management of chemicals that affect the environment and human health. It compiles documents and databases from several international bodies including WHO the United Nations Environment Programme (UNEP), the International Programme on Chemical Safety (IPCS), the International Labour Organisation (ILO), the Food and Agriculture Organisation (FAO) , the United Nations Industrial Development Organization (UNIDO), and the Organization for Economic Co-operation and Development (OECD).

This information has been released free of charge to enable access to people from developing countries that are unable to pay. Since the release of the free of charge web access, the access to INCHEM on the Web has risen to over 185,000 per month.

Another example is the enhancement of occupational health and safety in Brazilian Industry. CCOHS is a member of a consortium of Canadian public and private sector organizations forming a Brazilian Canadian partnership to address occupational health and safety needs within selected industrial sectors in small and medium sized enterprises in Brazil. CCOHS also developed a manual for primary school teachers and conducted workshops. This Spanish language manual will help Costa Rican teachers by highlighting classroom exercises for children on issues of health, safety and the environment.

Respondents in the key informant interviews reported CCOHS is perceived as one of the world's leading sources of OHS information, with higher level of recognition than many other OHS national institutions.

The report also states that "by providing accessible information products that synthesize recent research including international research sources (e.g. WHO, UN) CCOHS has clearly increased the amount of information available, and has therefore contributed to the growth of knowledge of OHS"[6].

6 CCOHS Evaluation and Performance Measurement, 2005

Strategic Outcome:

Education

Total Financial Resources

Planned	Authorities	Actual
$ 400	$439	$ 433

Total Human Resources

Planned	Authorities	Actual
9.6	9.6	8.0

Through various programs, CCOHS provides educational tools to improve the knowledge of occupational health and safety with the goal of reducing workplace illnesses and injuries.

Academic Support Package

- Health and safety in the workplace is being promoted through the education system by making CCOHS information available to students and faculty through the *Academic Support Package.*
- The databases were made available to over 2.9 million students and faculty in 2004-2005
- Over 94 post secondary institutions participate

In order to increase the knowledge of youth as future workers and future leaders in industry, the Academic Support Package was developed. The CCOHS Academic Support Program (ASP) is offered exclusively to universities and colleges as both a tool to educate students about environmental and occupational health and safety and as a guide to assist Universities and Colleges in their efforts to achieve a safe and healthy working environment. In the ASP program there are 94 universities and colleges, many of them very prominent, serving over 2.9 million students, faculty and staff.

- *"We make available several key products and research guides to develop our students' knowledge and skills about environmental and occupational health and safety... One of the most popular is OSHLINE™ with NIOSHTIC..."*

Since youth are at a high risk of accidents in the workplace, this information will help to provide technical data and increase awareness of the wealth of resources available.

CCOHS also established an occupational health and safety scholarship fund in the memory of Dick Martin, a pioneer of workplace health and safety in Canada. Information about the program and the winners for 2004 is posted at http://www.ccohs.ca/scholarship/winners/.

Recently, almost 110,000 young people were seriously injured on the job in one year alone. These statistics mean injured young people (ages 15–29) represent one in every four injured workers in Canada.

It is funded through private donations. This program is promoted to 26 post secondary schools across Canada, and provides monetary awards to students studying occupational health and safety.

Conferences, Exhibitions, Workshops and Presentations

CCOHS extended its outreach efforts by attending more than 65 events over this fiscal year and maintained its vigorous participation in meetings, conferences and presentations in each region of Canada. Participation at conferences and exhibitions serves both marketing and communications objectives by providing opportunities to showcase the wide range of products and services of the Centre as well an important forum for outreach and presence in the regions that we serve.

Canadian Association of University Teachers (CAUT) Preventing Workplace Violence Conference Halifax NS

WCB of PEI Conference Charlottetown PE

OPSEU Annual Convention Toronto, ON

Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales Montreal PQ

Info-Fair held by Beth Phinney, MP for Hamilton Mountain Hamilton, ON

Health & Safety 2004 IAPA Conference & Trade Show Toronto, ON

NAOSH Week National Launch Regina, SK

2004 Western Conference on Safety Richmond, BC

Pulp & Paper Health and Safety Conference Toronto, ON

Emergency Preparedness Day Hamilton, ON

American Industrial Hygiene Conference and Exposition (AIHCE) Atlanta, GA

6th Annual Canadian Environmental Conference & Tradeshow (CANECT 2004) Toronto, ON

Newfoundland and Labrador Industrial Safety and Health Association "Health and Safety, Taking Responsibility" Gander, NL

Conference on Occupational Hazards to Health Care Workers Vancouver, BC

Education Safety Association of Ontario (ESAO) Annual Health & Safety Conference & Trade Show Toronto, ON

Transportation Health and Safety Association 62nd Annual General Meeting (THSAO) Toronto ON

Atlantic Provinces Library Association pre-conference session Moncton, NB

Federation of Canadian Municipalities (FCM) 67th Annual Conference and Municipal Expo Edmonton, AB

University of Toronto information day ("joint" venture between the Environmental Health and Safety department and the Union(s)) Toronto, ON

Ontario Occupational Health Nurses Association-OOHNA Conference Hamilton, ON

Institute of Professional Management (IPM) Spring Regional Conference Toronto, ON

University of Toronto Health Communication Unit - finding workplace health and safety resources on the web Toronto, ON

Canadian Telecommunication Safety Association annual meeting Victoria, BC

CAW Health and Safety Conference Port Elgin, ON

2004 CSHEMA (Campus Safety, Health and Environmental Management Association) Conference Chicago, IL

6th World Congress on Aging and Physical Activity hosted by the Canadian Centre for Activity and Aging London, ON

Association of Workers Compensation Boards of Canada (AWCBC) Congress Whitehorse, YK

CSSE- Canadian Society of Safety Engineering Conference Halifax, NS

Ontario First Nations Technical Services Corporation 9th Annual Technical Conference and Trade Show -- Casino Niagara Niagara Falls, ON

PCIH 19th Annual Professional Conference on Industrial Hygiene Montreal, PQ

Workers Health and Safety Centre Instructor Upgrade 2004 Toronto, ON

Canadian Environmental Auditors Association (CEAA) Conference (DM Done) Vancouver, BC

Shopper's Drug Mart Conference Toronto, ON

7th National Safe Communities Conference: Keys to Safety Perth, ON

WHSCC (Workplace Health, Safety and Compensation Commission) 24th Annual Health and Safety Conference Moncton, NB

All First Nations Health and Safety Conference Ohsweken, ON

OHAO Fall Symposium North York, ON

McMaster University Healthy Workplace Week Kick-Off Event Hamilton, ON

Hamilton Healthy Workplace Week Kick-Off Event Hamilton, ON

Hamilton Spectator Health & Wellness Fair Hamilton, ON

Steps to a Healthier US Workforce Symposium (NIOSH) Washington, DC

Educating Tomorrow's Nurses 2004, 2nd International Conference (RNAO) Toronto, ON

National Women's Show Toronto, ON

Royal Agricultural Winter Fair Toronto, ON

H&S Conference of Alberta Edmonton, AB

Le Grand Rendez-vous Santé et Sécurité au Travail Montréal, PQ

Ontario Hospital Association (OHA) Toronto ON

5th Annual JHSC Symposium Brampton, ON

The Yoga Show and Conference - Focus on Healthy Living Toronto ON

Ontario Public Health Association (OPHA) Conference Toronto, ON

AIDS Walk Toronto, ON

Family Medicine Forum Toronto, ON

Wellness in the Workplace 2004--Club Italia Niagara Falls, ON

Canadian Agricultural Safety Association Quebec City, PQ

Women's Health Matters Toronto, ON

CLC (Canadian Labour Congress) Health, Safety and Environment Conference Ottawa, ON

Manitoba Construction Conference
Human Resource Professional Association of Ontario (HRPAO) Conference and Trade Show Toronto, ON

Ontario Library Association (OLA) Conference 2005 Toronto, ON

Saskatchewan Safety Council: 32nd Annual Industrial Safety Seminar Regina, SK

CCOHS Symposium Toronto, ON

Meetings/Committees 2004-2005
CCOHS participated in the following:

- Provincial Advisory Council of the Workplace Health project
- CHN Project Managers Meeting "Collaborating for the Future", March 30-31
- Meetings of the WHMIS Current Issues Committee
- Meeting of the Pest Management Advisory Committee (PMRS)
- TDG Meetings

Section III. Supplementary Information

Listing of Statutory and Departmental Reports

Canadian Centre for Occupational Health and Safety Council of Governors' Annual Report to Parliament 2004-05.

Report on Plans and Priorities 2004-05

Program Evaluation and Cost Recovery Study 2001

CCOHS 2005 Evaluation and Performance Measurement 2005

Modern Comptrollership Capacity Assessment 2002

Customer Satisfaction Research Report 2004

These items are available at http://www.ccohs.ca/ccohs/reports.html .

Financial Performance Overview

Revenues from sales of products and services were slightly lower than last year, due to a general decline in sales, foreign exchange fluctuations, sales to government clients and the increased cost in keeping pace with technology. Appropriations were consistent with prior years. Maintaining revenue streams from core products continues to be a challenge given the mandate of the Centre.

CCOHS continues to generate approximately 50% of its budget from the sale of products and services. Expenditures are consistent with prior years. Audited financial statements are published in our Annual Report.

Financial Summary Tables

The following tables are applicable to CCOHS:

Table 1 Summary of Voted Appropriations 29
Table 2 Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending 29
Table 3 Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending 30
Table 4 Respendable Revenues 30
Table 5 Contingent Liabilities 31
Table 6 Other Information: Summary of Revenue, Expenses and Appropriations. 32
Table 7 Other Information: User Fees 33
Table 8 Travel Policies: 33

Table 1

Summary of Voted Appropriations

Authorities for 2004-05 Part II of the Estimates

Financial Requirements by Authority ($ millions)

Vote	2004-05		
	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Vote 20	4.0	4.0	4.0
Supplementary Estimates (A)	-	0.2	0.2
Supplementary Estimates (B)	-	-	-
Adjustments and transfers	-	0.2	0.2
Total Department	4.0	4.4	4.4

Additional funding was received during the year for rollover provisions and amounts relating to adjustments in compensation.

Table 2

Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending 2004-05

($ millions)

Business Line	FTE	Operating	Capital	Grants and Contributions	Total Gross Expenditures	Less: Respendable Revenues	Total Net Expenditures
CCOHS	87	8.3	-	-	8.3	4.3	4.0
Total Authorities	87	8.7	-	-	8.7	4.3	4.4
Actuals	87	8.2	-	-	8.2	3.8	4.4
Other Revenues and Expenditures							
Other Non-respendable Revenues							-
Total Authorities							-
Actuals							-
Cost of services provided by other departments							0.7
Total Authorities							0.7
Actuals							0.7
Net cost of the Program							4.7
Total Authorities							5.1
Actuals							5.1

Expenditures were lower due to declines in revenues. Revenue estimates are high as it has become increasingly difficult to achieve sales targets due to the rapid change in technologies and availability of alternative information. Expenditures relating to revenue generation are lower when revenues decline. The cost of services provided by other departments represents accommodation services provided by PWGSC and audit services provided by the OAG.

Table 3
Historical Comparison of Total Planned to Actual Spending

($ millions)

Business Line	Actual 2002-03	Actual 2003-04	2004-05 Planned Spending	2004-05 Total Authorities	2004-05 Actual
CCOHS	4.1	4.0	4.0	4.4	4.4
Total	**4.1**	**4.0**	**4.0**	**4.4**	**4.4**

Table 4

Respendable Revenues

($ millions)

Business Line	Actual 2002-03	Actual 2003-04	2004-05 Planned Spending	2004-05 Total Authorities	2004-05 Actual
CCOHS	4.1	3.8	4.3	4.3	3.8
Total	**4.1**	**3.8**	**4.3**	**4.3**	**3.8**

Respendable revenues represent monies generated from the sale of goods and services. CCOHS generates approximately 50% of its operating budget from its cost-recovery activities. Sales of goods and services are impacted by general market conditions, foreign exchange fluctuations, government budgets, changes in technology, and competition.

Table 5
Contingent Liabilities

Claims and Pending and Threatened Litigation:

CCOHS is involved in a dispute originating in the normal course of business. An amount, consistent with legal opinion obtained from our legal counsel, has been accrued as an account payable at year-end.

Other Liabilities:

Vacation Pay	$ 372,471
Employee Termination Benefits	$ 718,756
Total	$ 1,091,227

Vacation Leave:

Employees are permitted to accumulate unused vacation leave from year to year to a maximum of 30 days. These costs are recognized only when paid.

Employee Termination Benefits:

CCOHS employees are entitled to severance benefits based on their years of service and salary at the time of departure. The cost of these benefits is accrued as the employees render the services necessary to earn them. Management determined the accrued benefit obligations using its best estimates of the accrued obligations at the year-end. These benefits represent the only employee benefits obligations of CCOHS that entails settlement by future payments.

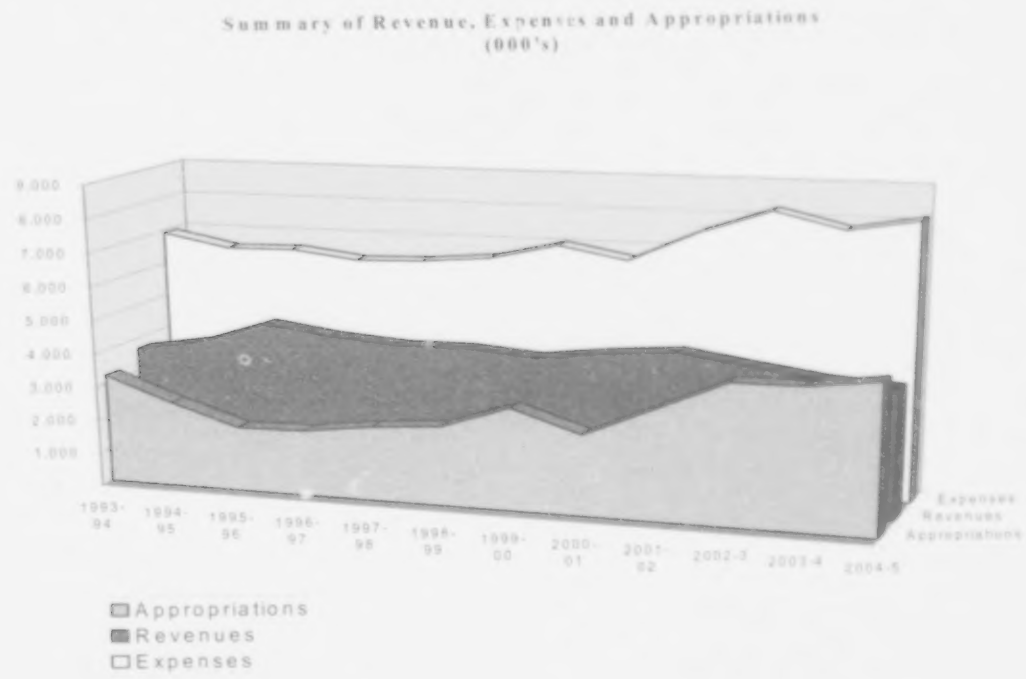
Sick Leave:

Employees are permitted to accumulate unused sick leave. However, such sick leave entitlements do not vest and can be used only in the event of illness. The amount of accumulated sick leave entitlements, which will become payable in future years cannot reasonably be determined and accordingly have not been recorded in the information provided. Payments of sick leave are included in current operations as incurred.

Pension Plan:

Eligible employees participate in the Public Service Pension Plan administered by the Government of Canada. CCOHS' contributions to the Plan reflect the full cost of the employer contributions. This amount is currently based on a multiple of the employee's required contributions and may change over time depending on the experience of the Plan. CCOHS' contributions are expensed during the year in which the services are rendered and represent the total pension obligation of the Centre. CCOHS is not currently required to make contributions with respect to any actuarial deficiencies of the Public Service Pension Plan.

Table 6 – Other Information (applicable only for CCOHS)



Summary of Revenue, Expenses and Appropriations

	Actual 1993-94	Actual 1994-95	Actual 1995-96	Actual 1996-97	Actual 1997-98	Actual 1998-99	Actual 1999-00	Actual 2000-01	Actual 2001-02	Actual 2002-03	Actual 2003-04	Actual 2004-05
Revenues	3,671	3,984	4,649	4,373	4,226	4,239	4,086	4,328	4,485	4,185	3,910	3,781
Expenses	6,915	6,532	6,575	6,340	6,399	6,578	7,044	6,688	7,589	8,275	7,806	8,150
Appropriations	3,244	2,548	1,926	1,967	2,222	2,359	3,043	2,400	3,276	4,156	4,173	4,369

Table 7 A 2004-05 User Fee Reporting

The User Fees Act is not applicable to the revenues generated by CCOHS.

Table 7 B User Fee Reporting Template – Policy on Service Standards for External Fees

In preparation for implementation of the Policy on Service Standards for External Fees, CCOHS has conducted a Client Satisfaction Research Report and an Evaluation to seek feedback on user expectations and satisfaction relating to CCOHS cost recovery products and services. These reports will be used as a baseline for development of service standards for CCOHS. CCOHS generates revenues from user fees from the sale of its products and services. A complete description is available at: http://www.ccohs.ca/products/

Table 8 Travel Policies

CCOHS follows the TBS Special Travel Authorities and the TBS Travel Directive, Rates and Allowances.

Section IV: Departmental Overview

Mandate, Vision and Mission: The Canadian Centre for Occupational Health and Safety (CCOHS) was created in1978 by the *Canadian Centre for Occupational Health and Safety Act* (R. S., 1985, c. C-13) which mandates the Centre to promote the fundamental right of Canadians to a healthy and safe working environment.

CCOHS is Canada's national resource for occupational health and safety information. It serves to promote health and safety in the workplace, to help establish high standards for occupational health and safety, and to foster consultation and co-operation among governments, labour and employers to reduce or eliminate occupational hazards.

The vision is for CCOHS to become the preferred occupational health and safety information resource centre that will enable Canadians to easily acquire high quality services.

CCOHS is accountable to Parliament through the Minister of Labour and Housing. It is a departmental corporation under Schedule II of the *Financial Administration Act*.

Objectives

To provide Canadians with information about occupational health and safety which is trustworthy, comprehensive, and intelligible. The information facilitates responsible decision-making, promotes changes in the workplace, increase awareness of the need for a healthy and safe working environment, and supports education and training.

Strategic Priorities

CCOHS is governed and directed by a tripartite Council of Governors comprised of members from labour, business and government leaders representing their respective constituents across Canada. The Council meets three times a year to review policy and monitor progress of CCOHS. In January 1997, the Council adopted the following set of guiding principles for the Centre's future, which have been supported by federal, provincial and territorial Ministers responsible for occupational health and safety:

> The *Canadian Centre for Occupational Health and Safety Act* allows the Centre to undertake a broad range of activities "to promote the fundamental right of Canadians to a healthy and safe working environment".
>
> The Council of Governors intends these principles to guide the Centre for the short to mid term and to allow for continued growth in cost-recovery.

1. The Council reconfirms its support and commitment to the CCOHS and the valuable role the Centre provides to Canadian workers and

employers. Further, the Council recognizes the importance of its tripartite nature in governing the Centre.

The Centre is to continue to serve as a source of excellence for unbiased technical information and expertise to support labour, employers, and governments in maintaining safe and healthy workplaces.

The Centre is to continue to provide critical analysis and interpretation of occupational safety and health information.

Further, the three caucuses recognize the critical importance of maintaining a free inquiry service to support the right of working Canadians to a healthy and safe working environment.

2. The Council and the Centre shall communicate to respective Ministers regarding the excellence and role of the Centre in order to obtain broad public policy support and guidance.

3. The Council recognizes the high standard and non-partisan nature of the Centres undertakings. It recommends the Centre continue in its consulting and research efforts, while meeting the test of fairness in a competitive world. Joint funding of projects that target key areas of information needs should be a special focus of these efforts.

   The Council urges all governments and other organizations to consider the Centre as a potential source of consulting and research services.

4. The Council urges governmental and non-governmental organizations, including labour and employers, to work in partnership with the Centre to provide public access to the Centres CD-ROM, Internet and other services.

5. The Council recommends the Centre consider the future possibility of gathering and disseminating occupational health and safety statistical information.

6. The Council recognizes that the Centre has become a national repository for MSDS, and efforts to encourage companies to continue to supply data sheets to the Centre will continue, where practicable and feasible.

7. The Council recommends that health and safety materials be available in the form most useful to the user, including hard copy.

8. The Council encourages the development of partnerships, tailored to specific jurisdictions, that enhance the visibility and distribution of CCOHS information. This could also include co-operation between various government inquiry services.

9. The Council recommends that jurisdictions and others systematically provide all technical, research, guidelines, codes of practice, and best practices to the Centre.

The President and Chief Executive Officer (PCEO) and CCOHS staff are committed to following these principles and plan to fulfil the Council's strategic priorities for the Centre by ensuring CCOHS provides:

A. a confidential occupational health and safety inquiries service to Canadians;

B. economical fee-for-service occupational health and safety products and services which are delivered by various means, including:

- Compact Disc - Read Only Memory (CD-ROM)
- Digital Video Discs (DVD)
- accessible computerized information services
- publications and guides
- training
- memberships;

C. non-biased occupational health and safety information;

D. a national occupational health and safety collaborating centre for the 14 Canadian jurisdictions and serving as Canada's representative as an international centre (i.e. World Health Organization, International Occupational Safety and Health Information Centre);

E. a national occupational health and safety information repository.

Business Line or Program Activity and Organization Composition

Business Line or Program Activity: CCOHS is Canada's national institute, which promotes the fundamental right of Canadians to a healthy, and safe working environment. The Centre is independent from other federal and provincial departments and maintains a tripartite (labour, business, and government) governing council to help ensure that intelligible, unbiased information, studies and analyses are delivered to Canadians and their workplaces. Information is provided to clients via a toll-free telephone-based inquiries service or on a fee-for-service basis using the latest print and

electronic technology. Information is gathered from numerous Canadian and international health and safety institutions and thereby provides Canadians with the most comprehensive, current, and reliable information. This collection of information is analysed and reorganized as products, services and solutions for distribution across Canada and to more than 60 countries.

Organizational Structure: CCOHS reports to the federal Minister of Labour and Housing. The Council of Governors are non-paid positions and hold their respective offices throughout Canada. The Chair of the Council is a non-paid position, which is currently occupied by the federal Assistant Deputy Minister, Labour. The President and Chief Executive Officer operates CCOHS from Hamilton, Ontario. CCOHS links its objectives and strategic priorities through an array of service lines.

Governance: The Centre is governed by a tripartite Council of Governors consisting of a Chair and Governors representing employers, labour, and Canadian governments (federal, provincial, and territorial). Four Governors represent workers; four represent employers, and up to thirteen represent provincial and territorial governments. The Chair represents the federal government. All are appointed by the Governor General - in- Council. The Council meets three times a year to discuss policy direction, priorities, review progress and approve guidelines.

Executive Management: The Centre is managed by its President and Chief Executive Officer who directs the work of CCOHS and ensures that occupational health and safety information products and services are provided to Canadians in a usable, widely accessible form and promoted to assist Canadians by informing them of their fundamental right to a healthy and safe working environment.

Service Lines: Corporate management provides the direction and management of operations at CCOHS. This includes finance, facilities, human resources and collaborative arrangements with partners.

The Inquiries Service is a free national service available to Canadians to provide responses to their questions on topics related to occupational health and safety.

Health and Safety Products and Services provide health and safety products and services to businesses, labour organizations, governments and health and safety professionals.

Computer Systems and Services provide the technical structure and support services for the production and promotion of the products developed.

Marketing, Sales and Communications provide the promotion, communications and customer service for the products and services available from CCOHS.

Organization Chart

Minister of Labour and Housing
Chair and Council of Governors
President and Chief Executive Officer
Vice-President
Manager, Health and Safety Products & Services
Manager, Computer Systems and Services
Manager, Inquiries Service
Manager, Marketing, Sales and Communi-cations
Controller
Manager, Human Resources

Section V: Other items of Interest

A. Contacts for Further Information

For further information about this document or any of the products and services available from the Canadian Centre for Occupational Health and Safety please contact:

CCOHS
135 Hunter Street East
Hamilton ON L8N 1M5
Tel: 905-572-2981
1-800-668-4284 Canada and US
Fax: 905-572-2206
www.ccohs.ca

- S Len Hong
  President and Chief Executive Officer
  905-572-2981, ext 4433
  hongl@ccohs.ca
- P K Abeytunga
  Vice-President and Director General
  905-572-2981, ext 4537
  abey@ccohs.ca
- Bonnie Easterbrook
  Controller
  905-572-2981, ext 4401
  bonniee@ccohs.ca
- Anne Gravereaux
  Manager, Health and Safety Products and Services
  905-572-2981, ext 4487
  anneg@ccohs.ca
- Roger Cockerline
  Manager, Inquiries Service
  905-572-2981, ext 4523
  rogerc@ccohs.ca
- Eleanor Irwin
  Manager, Sales, Marketing and Communications
  905-572-2981, ext 4408
  eleanori@ccohs.ca
- David Brophy
  Manager, Computer Systems and Services
  905-572-2981, ext 4498
  davidb@ccohs.ca
- Louise Henderson
  Manager, Human Resources
  905-572-2981, ext 4404
  louiseh@ccohs.ca

B. Legislation Administered by Name of Department

The federal Minister of Labour has sole responsibility to Parliament for the following Acts:

Canadian Centre for Occupational Health and Safety Act R.S., 1985, c. C-13

C. Key Reviews

During the period of this report, there was one review of client satisfaction and a web survey. An evaluation also took place in 2005. All reports, evaluations and reviews can be accessed at: http://www.ccohs.ca/ccohs/reports.html .

D. Audited Financial Statements

- Canadian Centre for Occupational Health and Safety Audited Financial Statements are available in the Annual Report to Parliament 2004-5 at http://www.ccohs.ca/ccohs/reports.html

E. Listing of Statutory and Departmental Reports

- Canadian Centre for Occupational Health and Safety Council of Governors' Annual Report to Parliament 2004-05.
- Report on Plans and Priorities 2004-05

These items are available at *http://www.ccohs.ca/ccohs/reports.html* .

BUDGET DES DÉPENSES

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2005

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le *Rapport sur le rendement* met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par
le Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2005

No de catalogue BT31-4/22-2005
ISBN 0-660-62906-2

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à www.tbs-sct.gc.ca
Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Nota : Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé pour désigner tant les hommes que les femmes.

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste
auprès des Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Téléphone : (613) 941-5995
Télécopieur : (613) 954-5779 ou 1-800-565-7757 (Canada et É.-U.)
Commandes seulement : 1-800-635-7943 (Canada et É.-U.)
Internet : http://publications.gc.ca

Avant-propos

Le gouvernement du Canada améliore sans cesse ses pratiques de gestion, ce qui constitue pour lui une priorité depuis le dépôt au Parlement, au printemps 2000, du document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Dans sa poursuite de l'excellence en gestion, le gouvernement envisage d'offrir aux Canadiens : un gouvernement à l'écoute, qui sert bien ses citoyens et qui est administré comme une seule et même entité cohérente; un gouvernement innovateur, qui est appuyé par une fonction publique hautement qualifiée, en mesure de bien tirer parti de toute l'information à sa disposition et de faire un usage optimal des fonds publics, tout en tenant compte des risques éventuels; et un gouvernement redevable, qui rend compte clairement et ouvertement de son rendement au Parlement et aux Canadiens et aux Canadiennes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats au Parlement et aux citoyens. Ils sont au cœur même de l'application du concept du gouvernement redevable.

Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement de rapports publics efficaces (voir le *Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2004-2005* : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr1/04-05/guidelines/guide_f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte, faire le lien entre le rendement et les engagements antérieurs, expliquer les changements ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Le présent rapport ministériel sur le rendement (ainsi que ceux de nombreux autres ministères et organismes) peut être consulté sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estime.asp . Les lecteurs qui désireraient un aperçu global des efforts déployés par le gouvernement du Canada afin d'améliorer la qualité de vie peuvent lire *Le rendement du Canada 2005*, qu'on peut également consulter à l'adresse Internet précitée. Ce rapport est structuré autour de trois grands thèmes (économie durable, fondements sociaux du Canada et la place du Canada dans le monde) et sa version électronique renferme des liens avec les rapports ministériels sur le rendement pertinents. *Le rendement du Canada 2005* renferme également un aperçu spécial des efforts déployés par le gouvernement afin d'améliorer le bien-être des Autochtones.

Le gouvernement du Canada s'est engagé à améliorer sans cesse les rapports qu'il présente au Parlement et aux Canadiens et aux Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer, au fil du temps, la qualité des rapports ministériels sur le rendement et autres rapports.

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :

Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
OU à : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail

Rapport sur le rendement

Pour la période
se terminant le
31 mars 2005

L'honorable Joseph F. Fontana, C.P., député
Ministre du Travail et du Logement

Table des matières

Sommaire 3

Section I : Aperçu 4
- A. Le message 4
- B. Déclaration de la direction 6
- C. Information sommaire 7
- D. Rendement global du Ministère 10

Section II : Analyse du rendement par résultat stratégique 15
- Rendre l'information accessible et disponible pour les Canadiens 19
- Impartialité pour conserver la confiance des interveants 21
- Faire avancer la cause de la santé et de la sécurité sur la scène internationale 26
- Éducation 28
- Conférences, expositions, ateliers et présentations 29

Section III : Renseignements supplémentaires 32
- Rapports législatifs et ministériels 32
- Aperçu du rendement financier 32
- Tableaux financiers récapitulatifs 32
- Sommaire des crédits votés 33
- Comparaison du total des charges prévues aux charges réelles 33
- Comparaison historique du total des charges prévues et réelles 34
- Revenus disponibles 34
- Passif éventuel 35
- Autres renseignements : Sommaire des revenus, des charges et des crédits 36
- Autres renseignements : Frais d'utilisation 37
- Politiques sur les voyages d'affaires 37

Section IV : Aperçu du Ministère 38
- Mandat, vision et mission 38
- Objectifs 38
- Priorités stratégiques 38
- Secteur d'activité ou activité de programme 40
- Organigramme 43

Section V: Autres points d'intérêt 44
- A. Personnes-ressources pour plus de renseignements 44
- B. Loi applicable et nom du ministère responsable 45
- C. Examens clés e 45
- D. États financiers vérifiés 45
- E. Liste des rapports législatifs et ministériels 45

Sommaire

Le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) continue de prendre appui sur plus de vingt-cinq ans de service auprès de la population canadienne. La loi régissant la création du CCHST s'appuie sur le principe selon lequel tous les Canadiens ont « le droit fondamental à un milieu de travail sain et sécuritaire ». Le but primordial que poursuit le CCHST est de fournir aux Canadiens l'accès à de l'information sur les dangers en milieu de travail et sur les conditions de travail, objectif solidement ancré dans le mandat du CCHST.

Afin de faciliter la consultation avec divers intervenants sur des enjeux importants de nos jours, le CCHST a accueilli le forum national « *Nouvelles stratégies pour la reconnaissance et la prévention des maladies professionnelles* ». Ce forum, le premier en son genre, a été un franc succès pour avoir réuni plus de 350 représentants du domaine de la santé et de la sécurité au travail, répartis de façon relativement égale entre les gouvernements, les employeurs et les travailleurs. Ont été invités à ce forum à titre de conférenciers des spécialistes et des chercheurs de toutes les régions du Canada, du Bureau international du travail (BIT) à Genève, du Congrès du travail du Canada (CTC), de l'Institut de recherche sur le travail et la santé et de l'Agence de santé publique du Canada.

La rétroaction des Canadiens a été sollicitée au moyen d'un sondage post-forum. L'information ainsi recueillie visait à permettre de déterminer les mesures à prendre pour faire avancer la reconnaissance et la prévention des maladies professionnelles.

Le CCHST est régi par un Conseil des gouverneurs tripartite composé de représentants des différents ordres de gouvernement (fédéral, provincial et territorial), d'employeurs et de syndicats provenant de partout au Canada. Cette structure dirige et soutient l'approche impartiale qu'adopte le CCHST en tant que fournisseur fiable, c'est-à-dire qu'il offre de l'information exacte, pertinente, complète et crédible. Le soutien et la confiance des intervenants se manifeste par les entrevues auprès des principaux intervenants et les nombreux partenariats et projets de collaboration dont il sera question dans le présent rapport.

Le CCHST a joint un plus grand nombre de Canadiens en offrant davantage de cours de formation sur Internet et en multipliant l'information qu'il diffuse. Il est important de maintenir à jour les banques d'information pour répondre aux besoins des Canadiens. Ainsi, l'élaboration du contenu, qui consiste à voir à ce que les Canadiens aient accès à une information la plus actuelle et la plus complète qui soit à l'échelle mondiale, est devenue une partie importante de la prestation de programmes.

Si nos méthodes et nos moyens techniques de diffusion de l'information ont évolué au fil des années, notre but demeure le même : éliminer les blessures, les maladies et les décès en milieu de travail. Le CCHST se trouve dans une position unique qui lui permet de continuer de travailler en collaboration avec les gouvernements, les travailleurs et les employeurs du secteur privé à atteindre notre but commun, qui est de nous assurer qu'à la fin de chaque journée de travail, les Canadiens peuvent rentrer chez eux sains et saufs.

Section I :

A. Le Message

La santé et la sécurité d'un travailleur tient des liens qui existent entre celui-ci et son lieu de travail, son foyer, sa collectivité et la société en général. Parfois, les causes et effets de la mauvaise santé ne sont pas bien définis, mais les liens susmentionnés sont des points importants à considérer. Chaque personne est unique et recèle le potentiel d'être en santé. De plus, des preuves probantes nous montrent qu'il est possible d'entretenir voire d'améliorer la santé d'un individu comme de l'ensemble d'une population. Bien que les pratiques saines en milieu de travail soient connues et que tout indique qu'elles sont mises en application, les travailleurs continuent de subir des blessures et d'être malades et un trop grand nombre d'entre eux meurent tous les ans en raison de leur travail. De toute évidence, il y a des lacunes dans nos connaissances ou dans l'application de nos connaissances en vue d'éliminer ces blessures et ces maladies. Quelles sont ces lacunes? Que pouvons-nous faire d'autre?

Nous nous concentrons sur les problèmes d'aujourd'hui, à savoir le surmenage, le vieillissement de la main-d'oeuvre, la précarité d'emploi, l'excès de stress, les maladies mentales, la fatigue physique, les maladies professionnelles, les maladies infectieuses, la mondialisation et les pertes d'emplois.

Il y a lieu de compléter cette priorité à court terme par une priorité à long terme, à savoir mettre en oeuvre des solutions pour prévenir les problèmes de santé chez les travailleurs. Ce qui nous préoccupe, c'est l'absence d'une approche cohérente et systématique de l'utilisation des connaissances pertinentes disponibles pour aboutir à des résultats probants en matière de prévention des blessures. Cette lacune pourrait découler de la nature de notre société qui accorde la priorité aux besoins immédiats du milieu de travail, à la planification à court terme et qui a une vue étroite du succès en affaires. Il importe que la direction des entreprises travaille à obtenir de meilleurs résultats au plan de la santé et de la sécurité au travail et qu'elle s'engage à valoriser la santé et la sécurité.

Il se peut que nous ayons concentré trop d'efforts sur la sécurité au travail et que nous n'ayons pas ainsi accordé suffisamment d'attention à la santé au travail et au lien entre la santé et la sécurité au travail et en dehors du travail. Nous n'avons pas, en tant que société, exercé assez de pression sur nos lieux de travail, sur nous-mêmes et sur notre pays pour que la santé et la sécurité soient reconnues en tant que valeurs personnelles, sociales et nationales. Il est essentiel d'établir la santé et la sécurité en tant que valeurs sociales afin que ces questions soient à l'avant-plan à toutes les étapes de notre existence et imprègnent tous les aspects de la vie, de l'apprentissage et du travail.

En prenant comme point de départ la force du CCHST, c'est-à-dire sa capacité de diffuser de l'information exacte et pratique en vue d'améliorer la santé et la sécurité, nous concentrerons nos efforts pour créer, organiser et présenter de l'information, des connaissances, des pratiques exemplaires, des programmes et systèmes de santé et de sécurité qui aideront les lieux de travail et les employés à planifier leurs besoins présents et futurs en santé et en sécurité. Nous travaillerons avec les Canadiens à créer des ressources

permettant de satisfaire à tout un éventail de besoins en santé et en sécurité au travail, notamment en ce qui concerne la santé physique, mentale et psychosociale. En outre, nous aiderons les entreprises à acquérir les capacités d'appliquer les connaissances et d'élaborer des approches cohérentes, efficaces, durables et systématiques de l'intégration de la santé et de la sécurité dans tous les aspects de leur culture organisationnelle et de leur entreprise.

S. Len Hong
Président et administrateur en chef

CCHST, Votre partenaire en matière de santé et de sécurité

B. Déclaration de la direction

DÉCLARATION DE LA DIRECTION
Rapport ministériel sur le rendement de 2004-2005

Je présente, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport sur le rendement de 2004-2005 du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail.

Le présent rapport a été préparé conformément aux principes de divulgation de l'information énoncés dans les *Lignes directrices pour la préparation du Rapport sur les plans et les priorités* du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada :

- Il adhère aux obligations précises de rendre compte;
- Il adopte la structure approuvée des secteurs d'activité;
- Il présente de l'information de façon cohérente, complète, équilibrée et exacte;
- Il sert de fondement à l'obligation de répondre des résultats recherchés ou obtenus au moyen des ressources et des pouvoirs fournis;
- Il présente des données financières fondées sur les chiffres approuvés en provenance du Budget des dépenses et des comptes publics du Canada.

Nom : M. S. Len Hong

Titre : Président et administrateur en chef

C. Information sommaire

Le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail a été créé en vertu d'une loi du Parlement en 1978 avec pour mandat de promouvoir la santé et la sécurité en milieu de travail et d'améliorer la santé physique et mentale des travailleurs.

Le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) est régi par *la Loi sur le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail* (L.R.C. *1977-1978*, chap. 29), qui a été adoptée à l'unanimité par le Parlement du Canada. Cette loi vise à promouvoir le droit fondamental des Canadiens à un environnement de travail sain et sécuritaire par la création d'un institut national (le CCHST) chargé d'étudier, d'encourager et de faire avancer, dans un cadre de coopération, la santé et la sécurité au travail pour le bien de tous les travailleurs canadiens.

Total des ressources financières (en milliers de dollars)

Prévu	Autorisations	Réel
4 032 $	4 429 $	4 369 $

Total des ressources humaines

Prévu	Autorisations	Réel
96	96	87

Les charges prévues représentent le montant autorisé dans le cadre du Budget principal des dépenses. Les autorisations représentent le montant total autorisé pour l'année au complet, y compris ce qui est prévu dans le Budget principal des dépenses. L'augmentation des autorisations représente les fonds reçus pour la rémunération et les sommes reportées. Les renseignements détaillés sont fournis dans notre rapport annuel à :

http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html

Sommaire du rendement par rapport aux résultats stratégiques, priorités et engagements du Ministère

Le CCHST n'a qu'une activité de programme : Élaboration de l'information sur la santé et la sécurité au travail, services de prestation et collaboration tripartite. Les politiques et programmes du Ministère visent les résultats stratégiques suivants :

Résultat stratégique	Priorités pour 2004-2005 Engagements	Type	Charges prévues (en milliers de dollars)	Charges réelles (en milliers de dollars)	Résultats escomptés et état actuel
Informer les Canadiens	• Maintenir et dépasser le haut degré de satisfaction actuel envers le Service des demandes de renseignements; • Répondre aux besoins actuels des Canadiens en information en cherchant, de façon proactive, de nouvelles ressources; • Augmenter le contenu sur Internet pour le service Réponses SST; • Rendre le site Web du CCHST plus facile à utiliser en améliorant sa technologie et sa conception.	Continu	1 516 $	1 643 $	Résultats atteints
Rendre l'information accessible et disponible pour les Canadiens	• Répondre aux besoins actuels en fournissant des guides sur la santé et la sécurité; • Accroître la disponibilité des bases de données sur Internet • Améliorer la présentation du site Web et y rendre la recherche plus facile; • Offrir d'autres ressources clés sur la santé et la sécurité des produits chimiques; • Augmenter le contenu en formant des partenariats (exemple : Réseau canadien de la santé); • Présenter aux Canadiens le Rapport sur la santé et la sécurité sous forme de bulletin électronique sur Internet; • Doter le site Web d'un forum électronique pour que les Canadiens puissent échanger facilement des idées sur la santé et la sécurité.	continu	1 516 $	1 643 $	Résultats essentiellement atteints

Faire avancer la cause de la santé et de la sécurité sur la scène internationale	• Resserrer les liens avec les organismes internationaux pour échanger les ressources en information et améliorer les services aux Canadiens; • Siéger aux comités de l'Accord nord-américain de coopération dans le domaine du travail (ANACT); • Faire partie des groupes de travail internationaux sur l'harmonisation de la classification des produits chimiques dangereux et de leur étiquetage.	continu	500 $	542 $	Résultats atteints
Impartialité pour conserver la confiance des intervenants	• Collaborer à la réalisation de projets avec divers ordres de gouvernement; • Encourager la collaboration et les échanges d'idées par le dialogue, les forums et les conférences au niveau national; • Resserrer les liens en déterminant si les services répondent toujours aux besoins exprimés et en les améliorant; • Organiser un symposium pancanadien sur les maladies professionnelles, qui sera accueilli par le CCHST	continu	100 $	108 $	Résultats dépassés
Éducation	• Promouvoir le *Programme de soutien à l'éducation* auprès des établissements postsecondaires; • Travailler de concert avec le secteur de l'éducation, les groupes jeunesse et les partenaires à l'amélioration de l'enseignement en santé et sécurité dans le système scolaire; • Faire la promotion du site de la Zone des jeunes travailleurs du CCHST et en augmenter le contenu.	continu	400 $	433 $	Résultats atteints

D. Rendement global du Ministère

Le CCHST a une seule activité de programme : Élaboration d'information, services de prestation et collaboration tripartite en matière de santé et de sécurité au travail. Auparavant, le CCHST avait un secteur d'activité. Il n'y a eu aucun changement dans la méthode de présentation (un secteur par méthode), ni dans les résultats stratégiques ou priorités.

Le CCHST a été créé en 1978 par une loi du Parlement, en réponse aux besoins qu'avaient les Canadiens de disposer d'un organisme national qui ait pour mandat d'appuyer le droit fondamental des Canadiens à un environnement de travail sain et sécuritaire.

Le Centre a été créé afin de mettre en commun et de coordonner l'information dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail. Avant 1978, le Canada était le seul pays industrialisé d'importance qui ne possédait pas d'organisme central voué à cette tâche. Étant donné l'étendue et la diversité du Canada et les diverses compétences qui entrent en jeu, il est essentiel de fournir un tel service. Le CCHST travaille étroitement avec les intervenants clés, tous les ordres de gouvernement, les employeurs et les syndicats à promouvoir la santé et la sécurité au travail et à favoriser la consultation et la coopération dans le but commun de réduire ou d'éliminer les maladies et blessures professionnelles.

Le CCHST est régi par un conseil tripartite composé de représentants de syndicats, d'employeurs et de tous les ordres de gouvernement. L'objectif principal du CCHST est de fournir aux Canadiens de l'information sur les dangers en milieu de travail et les conditions de travail, objectif solidement ancré dans le mandat du CCHST. La structure de régie tripartite fait en sorte que le CCHST conserve son indépendance et demeure une source fiable de renseignements impartiaux pour les employeurs, les travailleurs et les gouvernements.

L'orientation stratégique du CCHST est de devenir le centre de ressources d'information privilégié en matière de santé et de sécurité au travail qui permettra aux Canadiens d'avoir facilement accès à des renseignements et à des services de grande qualité.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'orientation stratégique du CCHST, veuillez consulter la Section IV.

Il existe un lien clair entre les programmes et activités du CCHST et l'obtention de meilleurs résultats au plan de la santé et de la sécurité au travail. En effet, nos sondages indiquent l'utilisation répandue de l'information du CCHST, qui pourrait aboutir à une amélioration de la santé et de la sécurité au travail.

Le tableau suivant établit une comparaison des données sur les blessures et les décès au travail pour les années 2003 et 1970. Le nombre de blessures et de décès a beaucoup diminué par rapport au nombre de travailleurs, mais il reste élevé. Cette diminution résulte vraisemblablement de divers facteurs, comme l'évolution des technologies, des travailleurs mieux sensibilisés, les initiatives prises par l'industrie, ainsi que les politiques et les programmes de santé et de sécurité au travail, y compris les activités des intervenants, de leurs partenaires et du CCHST.

Blessures et décès au travail au Canada

Année	Employés (en millions)	Blessures	Décès	Blessures (par million de travailleurs)	Décès (par million de travailleurs)
1970	7,03	301 653	918	42 909	131
2003	15,80	348 854	963	22 079	61

Sources : Accidents du travail et maladies professionnelles – Programme national de statistiques sur les accidents du travail, Association des Commissions des accidents du travail du Canada, Canada, 2001-2003, et Enquête sur la population active de 2003, Statistique Canada.

Les études indiquent que la réduction des risques en milieu de travail présente d'importants avantages, lesquels sont plus de quatre fois supérieurs aux prévisions antérieures. Par ailleurs, selon les estimations de Gunderson and Hyatt, les avantages que la société tire de la réduction des risques qui entraîneraient un décès s'élèvent jusqu'à 13 millions de dollars, alors que les avantages découlant de la réduction des risques qui entraîneraient une blessure non mortelle équivalent environ à 20 000 $.[1]

Au Canada, trois personnes meurent chaque jour d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle. En moyenne, un travailleur se blesse toutes les neuf secondes. Afin de réduire de façon continue ces pertes, les efforts sont maintenant axés sur la prévention des maladies, des blessures et des décès au travail.

En tant qu'organisme national, le CCHST entreprend un grand nombre d'activités pour atteindre ses objectifs. Voici certaines de ces activités :

- La diffusion de documents techniques, de données et de renseignements relatifs à la sécurité à l'intention des spécialistes de la santé et de la sécurité, de l'environnement du travail et du système d'éducation. Un élément important de cette activité consiste à améliorer la coordination de la diffusion de l'information sur la santé et la sécurité au travail.
- La promotion et l'évaluation de la recherche sur les questions relatives à la santé et à la sécurité au travail.
- La prestation de programmes de formation et de conseils d'expert liés à la santé et à la sécurité au travail.
- La participation à des réunions et à des conférences afin de contribuer à la prévention des problèmes de santé et de sécurité.
- D'autres activités conformes au mandat du Centre, à savoir promouvoir l'amélioration de la santé et de la sécurité en milieu de travail ainsi que la santé mentale et physique des travailleurs canadiens.

La question de la santé et de la sécurité au travail demeure importante pour les Canadiens. Bien que d'importantes améliorations aient été réalisées, même une seule blessure ou un

1 Gunderson, Morley and Douglas Hyatt (2001) « Workplace Risks and Wages: Canadian Evidence from Alternative Models » *Revue canadienne économique*, vol. 34, n 2, mai.

seul décès est inacceptable. Le CCHST aide le Canada à atteindre le but qu'il s'est fixé, à savoir : une population en santé, le développement durable, des collectivités sûres, et le rôle du Canada dans le monde. Le CCHST travaille en étroite collaboration avec les syndicats, les entreprises et tous les ordres de gouvernement, afin d'établir des normes élevées de santé et de sécurité au travail, d'encourager un esprit de concertation et de collaboration et de réduire ou d'éliminer les risques d'accident du travail.

Voici comment le CCHST contribue à la réalisation des priorités du Canada telles que définies dans le *Rendement du Canada* :

Rôle du Canada dans le monde

- Le CCHST contribue à une plus grande collaboration entre les nations en favorisant l'échange d'information et de connaissances sur les programmes sociaux liés à la santé et à la sécurité, cela afin de réduire les blessures et les maladies et d'améliorer les conditions des travailleurs. Le CCHST participe à la promotion et au soutien des initiatives de santé et de sécurité au travail de concert avec des organismes mondiaux tels que l'Organisation panaméricaine de la santé (OPS), les centres collaborateurs de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) dans le domaine de la santé au travail, l'Organisation internationale du Travail et l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail. Le CCHST représente également le Canada dans le groupe de travail trinational d'experts gouvernementaux en santé et en sécurité au travail. Des renseignements plus détaillés sur les différents projets figurent dans notre rapport annuel à l'adresse suivante : http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html.

La santé des Canadiens – Une population en santé

- La santé globale des Canadiens est un enjeu clé. La santé et la sécurité au travail touchent directement ou indirectement tous les Canadiens et influent sur la structure sociale et économique du Canada. Le CCHST continue à faire appel à un grand nombre de fournisseurs et promoteurs en matière de santé des secteurs public et privé pour améliorer la santé des Canadiens. En élargissant la participation à cette entreprise, le CCHST obtient un engagement plus ferme et une contribution plus importante de la part d'un plus grand nombre d'organismes. Le CCHST contribue activement à la promotion de la santé et à la prévention par l'entremise de ses nombreux programmes. De plus amples renseignements sur les projets précis qui présentent des avantages pour la santé sont fournis dans le présent rapport et dans notre rapport annuel. http://www.cchst.ca/headlines/text59.html

  Le CCHST joue un rôle prépondérant dans l'établissement de partenariats et la diffusion de l'information aux Canadiens par l'entremise du Réseau canadien de la santé – Partenaires de santé en milieu de travail.
  http://www.cchst.ca/headlines/text59.html
  En fournissant l'accès à de l'information sur la santé et la sécurité au travail, nous garantissons l'égalité des chances et l'égalité d'accès à tous les travailleurs.

Développement durable

Le CCHST fournit une abondante information sur les produits chimiques et leur impact sur la santé et l'environnement. Le CCHST est une importante source d'information pour les

organismes de réglementation gouvernementaux, l'industrie chimique, le secteur de la fabrication et les citoyens. La gestion de l'environnement est une responsabilité conjointe du gouvernement fédéral, des provinces et des territoires, ainsi que des municipalités, et les particuliers, les groupes communautaires, les organismes non gouvernementaux (ONG) et les entreprises y participent également. Les ministères et les organismes fédéraux partagent la responsabilité de la gestion de l'environnement avec d'autres intervenants, mais les questions environnementales qui se situent à l'échelle internationale sont essentiellement du ressort du gouvernement du Canada.[2]

De bons endroits où vivre – Une nouvelle entente avec les collectivités

Le CCHST contribue à favoriser la création de collectivités sûres en misant sur ses ressources d'information et en participant aux programmes des collectivités sûres au Canada.

Risques et défis en matière de prestation de services

Le CCHST se fixe comme premier objectif d'améliorer la santé et la sécurité au travail. Pour réaliser cet objectif, il est nécessaire qu'il soit reconnu comme le centre national d'information sur la santé et la sécurité au travail et comme le leader reconnu de la diffusion de ce genre d'information à la communauté SST. Il est impossible de déterminer le nombre de blessures, de maladies et de décès qui ont pu être évités directement grâce aux activités du CCHST. De nombreux facteurs viennent influencer ces variables, ce qui rend impossible la détermination de l'impact indépendant exercé par le CCHST. La portée des améliorations apportées aux conditions de travail, que les utilisateurs attribuent à l'information diffusée par le CCHST, sert de variable subrogative pour mesurer l'impact exercé par le CCHST en matière de santé et de sécurité. L'analyse effectuée dans notre plus récente évaluation indique que les effets escomptés sur les conditions de travail se sont produits.[3]

Il est possible de mesurer la satisfaction à l'égard des services fournis par le CCHST. Une enquête sur la satisfaction du client a été effectuée en 2004 pour mesurer la satisfaction à l'égard de divers attributs de service. Toutefois, compte tenu du mandat du Centre, il est plus difficile de mesurer la pertinence, l'efficacité et l'efficience du programme. Par conséquent, une évaluation indépendante a été menée en 2005. Le CCHST continue à chercher un bon équilibre entre la prestation de services gratuits au grand public et la gestion de son programme de recouvrement des coûts. La moitié du budget annuel du CCHST provient du recouvrement des coûts effectué grâce à la vente de produits et services. Le volume de ventes est subordonné à la conjoncture économique en général, au taux de change, à la capacité du CCHST d'être au fait des changements technologiques et de la concurrence mondiale dans le domaine de l'information SST.

Comme pour les autres fournisseurs d'information, il existe d'importants coûts fixes associés à l'élaboration et au maintien à jour des bases de données. Afin de constituer une base pour les produits à recouvrement des coûts et d'alimenter en information le Service des demandes de renseignements et le site Web, ces coûts doivent être engagés. Maintenir l'information à jour et fiable est une activité à forte main-d'oeuvre, tout comme le maintien

2. Le rendement du Canada 2004
3 Évaluation et mesure du rendement 2005 du CCHST

à niveau des technologies servant à diffuser cette information. En outre, il est difficile de produire des revenus tout en fonctionnant dans un milieu gouvernemental, étant donné que l'offre de l'assistance ne coïncide pas toujours avec la rentabilité.

Étant donné que la prestation de la plupart des produits et services est effectuée de façon électronique, le CCHST est constamment confronté au défi de maintenir à niveau ses systèmes d'exploitation et ses logiciels afin de répondre aux besoins de sa clientèle.

S'il offre de nombreuses possibilités, Internet représente en même temps un facteur de risque. On peut facilement y trouver de l'information, qui, par contre, n'est pas toujours fiable. Le CCHST s'engage à se distinguer comme source fiable d'information impartiale et crédible.

Il est important de surveiller l'évolution des besoins des clients et des intervenants, car les changements survenus dans le milieu de travail dictent de nouvelles exigences en matière de santé et de sécurité. Le CCHST s'efforce de s'attaquer à ces besoins de façon continue.

Section II Analyse du rendement par résultat stratégique

Comme pour la plupart des organismes, la mesure de l'efficacité et de la portée des programmes, mesure qui fournit de l'information sur le changement social engendré, est une opération difficile. Il n'est pas possible d'établir un lien direct avec la réduction des blessures et des maladies, car de nombreux facteurs influent sur ces variables.

Nous savons toutefois que l'utilisation d'information pertinente sur les pratiques sûres en milieu de travail réduira les risques. L'évaluation confirme que l'information du CCHST est largement utilisée dans les milieux de travail et que les produits et services du CCHST trouvent une application directe dans ces milieux. Parmi les preuves appuyant ce fait, mentionnons les données des sondages auprès des clients, le nombre d'utilisateurs du Service des demandes de renseignements, le nombre d'utilisateurs du site Web et les entrevues auprès des principaux intervenants. Selon l'évaluation, bien qu'on ne puisse pas mettre ces données en rapport avec celles sur les accidents ou les maladies, l'utilisation répandue et fréquente de l'information du CCHST signifie qu'il y aura d'importantes répercussions sur les milieux de travail. « L'évaluation a produit un volume considérable de données sur l'utilisation de l'information du CCHST. Il ne doit donc pas y avoir de doute sur l'utilisation répandue de cette information. »[4]

L'évaluation révèle également que les ressources consacrées au CCHST sont optimalisées, et que l'investissement de fonds publics et de fonds provenant des activités à recouvrement de coûts est rentable. Des économies considérables en temps sont réalisées par les professionnels de la santé et de la sécurité et les travailleurs en général, qui, autrement, seraient obligés d'accéder à l'information par d'autres moyens. « Nous estimons que le CCHST produit une grande quantité d'information utile à un coût relativement modeste pour les fonds publics », peut-on lire dans l'évaluation[4].

Le CCHST sollicite en permanence la rétroaction de ses clients et des intervenants. L'information recueillie sert à améliorer les programmes, à déterminer les besoins des intervenants et à assurer un niveau de service de qualité supérieure. Les renseignements détaillés des divers rapports se trouvent dans la section V.

Résultat stratégique : Informer les Canadiens

Total des ressources financières (en milliers de dollars)

Prévu	Autorisations	Réel
1 516 $	1 665 $	1 643 $

Total des ressources humaines

Prévu	Autorisations	Réel
36	36	33

4 Évaluation et mesure du rendement 2005 du CCHST

Service des demandes de renseignements

Au total, nous répondons de façon personnalisée à 14 317 demandes de renseignements par année par l'entremise de ce centre de service de demandes de renseignements gratuit, confidentiel et bilingue, en plus des 4,3 millions de réponses que nous fournissons dans le site Web du CCHST.

Le CCHST fournit un service d'information gratuit et confidentiel aux Canadiens pour les aider à satisfaire à leurs besoins d'information sur la santé et la sécurité au travail.

Les agents des demandes de renseignements du CCHST forment une équipe de spécialistes de la santé et de la sécurité au travail et de la recherche d'information qui ont accès à toutes les publications du CCHST, aux bases de données internationales et à une vaste bibliothèque interne, qui leur permettent de donner des réponses pertinentes et à jour. Nous avons répondu à plus de 4,3 millions de demandes de renseignements par l'entremise du service Internet *Réponses SST*. En affichant les questions les plus fréquemment posées dans le site Web libre-service, nous offrons aux Canadiens de l'information qui est disponible en tout temps. Pour ce qui est des questions plus complexes, les Canadiens peuvent aussi communiquer gratuitement avec des spécialistes de la santé au travail par téléphone ou par courriel. Ce service est confidentiel. Le CCHST et ses partenaires en font la promotion partout au Canada en ayant recours à divers moyens comme les foires commerciales, le Web, les pages bleues de l'annuaire téléphonique et les publications du CCHST. En 2004-2005, ce service a permis de répondre directement à 14 317 demandes de renseignements.

Le Service des demandes de renseignements répond aux demandes des Canadiens par téléphone, par courriel, par télécopieur et par Internet. Ces demandes proviennent de plusieurs secteurs. Afin d'éliminer les obstacles à l'obtention d'information qui est essentielle aux travailleurs, ce service est offert gratuitement.

Selon le rapport d'une récente étude sur la satisfaction des clients, ceux-ci estiment que ce qui leur importe le plus, c'est la qualité générale du service ainsi que l'utilité et la pertinence de l'information. Fort de ces commentaires, le CCHST peut concentrer ses efforts sur ces points dans son activité de diffusion de l'information. L'étude a également mesuré la satisfaction des clients à propos de diverses caractéristiques du service. Dans l'ensemble, 84 % des personnes sondées étaient satisfaites ou très satisfaites du Service des demandes de renseignements. Toutes les précisions sur cette enquête se trouvent à : http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html.

Les renseignements obtenus du CCHST sont utilisés à des fins multiples, notamment :

- pour améliorer les programmes de santé et de sécurité;
- pour mettre sur pied des pratiques exemplaires;
- pour respecter les règlements en matière de santé et de sécurité au travail;
- pour des fins d'éducation ou de formation;
- pour des fins personnelles.

Environ 75 % des utilisateurs de ce service indiquent qu'ils utilisent l'information obtenue pour des changements qu'ils apportent ou qu'ils comptent apporter à leur milieu de travail et qui pourraient entraîner une amélioration de la santé et de la sécurité au travail.

Les personnes interrogées ont accordé au Service des demandes de renseignements du CCHST une cote très élevée pour tous les indicateurs de rendement, c'est-à-dire la rapidité d'exécution ainsi que la compétence et la courtoisie du personnel, et ont exprimé un sentiment de satisfaction général à l'égard du service. Le CCHST a obtenu une cote de satisfaction générale de 86 %, résultat beaucoup plus élevé que la cote de 56 % obtenue par certains ministères fédéraux offrant un service d'information.

Selon la rétroaction des clients en 2005, le niveau de satisfaction générale vis-à-vis du CCHST est de 4,5 sur 5 en ce qui concerne la clarté, l'exhaustivité, l'utilité et la rapidité d'exécution. Ces résultats sont semblables à ceux de l'an passé. L'une des caractéristiques remarquables du service de demandes de renseignements est qu'un agent hautement qualifié répond directement à chaque appel. Cette façon de procéder permet de mieux évaluer les besoins de l'appelant et de lui fournir les renseignements les plus utiles qui soient. Les demandeurs sont heureux de pouvoir communiquer directement avec une personne, plutôt que d'être transférés d'une personne à l'autre ou de devoir écouter de longs messages vocaux. Les commentaires fournis sur les cartes de rétroaction font état d'un niveau de satisfaction élevé à l'égard de ce service personnalisé.

> « Merci de votre aide. Grâce à l'information que vous nous avez fournie, nous avons pu nous doter d'un milieu de travail sûr. » (soudage à l'arc)
>
> « Merci beaucoup pour la réponse détaillée. Il nous faut cette information pour informer nos travailleurs des risques. »

L'information obtenue du CCHST est transmise à plusieurs personnes; par conséquent, sa portée est beaucoup plus considérable que ne l'indiquent les statistiques. Par exemple, en 2005, le Centre a reçu 64 demandes d'autorisation liées au droit d'auteur. L'information demandée a été reproduite plus de 175 000 fois et probablement transmise à de nombreuses autres personnes. De telles demandes sont parvenues de ministères, d'entreprises, de syndicats, d'organismes des soins de la santé et d'établissements d'enseignement.

Le CCHST fournit en temps utile de l'information sur les questions qui préoccupent les Canadiens. En 2004-2005, les Canadiens continuaient à être préoccupés par la moisissure, la vermiculite, l'amiante, le virus du Nil occidental et l'exposition solaire. Parmi les autres sujets d'intérêt, on peut mentionner les suivants :

- La *Loi canadienne en matière de santé et de sécurité au travail*, y compris le SIMDUT (Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail) – la loi canadienne sur le droit à l'information et le SIMDUT II
- Établissement et contrôle ou élimination des risques professionnels
- Conséquences de l'exposition aux risques professionnels (ex. : produits chimiques, bruit, micro-organismes) sur la santé
- Accidents et blessures au travail - causes et prévention
- Questions sociales et psychosociales comme la promotion du mieux-être et de la santé, le stress, le harcèlement et la violence au travail
- Sources d'information – documents imprimés, en ligne, CD-ROM, et Internet

Les travailleurs sont à nouveau les principaux utilisateurs du Service des demandes de renseignements cette année, comptant pour 35 % du total des demandes de renseignements reçues. Pour le reste, 30 % des questions venaient des employeurs, 2 % du gouvernement (législateurs et responsables de l'application de la loi) et 33 % d'autres professionnels non affiliés.

Réponses SST

Réponses SST est un service de renseignements bilingue sur Internet qui couvre plus de 600 sujets relatifs à la santé et à la sécurité au travail.

Réponses SST couvre de nombreux sujets du domaine de la santé et de la sécurité au travail. L'information est présentée sous forme de « questions et réponses », et les sujets sont choisis à partir des nombreuses questions reçues par le Service des demandes de renseignements au cours des 26 dernières années.

Plus de 3 150 questions et réponses se trouvent dans le site Web; cela a permis de répondre à plus de 3,7 millions de demandes de renseignements sur la santé et la sécurité cette année.

Le Service des demandes de renseignements a commencé le service Réponses SST avec des documents questions et réponses sur divers risques - biologiques, chimiques, ergonomiques, physiques (comme le bruit et la radiation) – et autres risques d'accident qui existent dans les milieux de travail. Nous répondons également aux questions sur les maladies et blessures pouvant découler des matières dangereuses auxquelles les gens sont exposés ou du genre d'activités professionnelles qu'ils effectuent.

Les autres questions abordées par le service Réponses SST sont les programmes de sécurité, la prévention des accidents et des blessures, l'équipement de protection individuelle (EPI), les lois sur la santé et la sécurité au travail, y compris le SIMDUT (loi sur le droit à l'information). Réponses SST couvrira de plus en plus de sujets à mesure qu'il croîtra et évoluera.

Les publics cibles de Réponses SST sont les travailleurs, les gestionnaires, les superviseurs, les membres de comités mixtes de santé et de sécurité qui sont les « utilisateurs finaux » de l'information reçue sur leurs lieux de travail. Les travailleurs étaient les principaux utilisateurs du Service des demandes de renseignements, suivis des employeurs et des professionnels. Ce programme a connu un très grand succès : il a servi environ 1,4 million de demandeurs et répondu à plus de 4,3 millions de questions en 2004-2005.

Dans notre évaluation de 2005, nous avons demandé aux utilisateurs de notre site Web combien de personnes de leur organisme respectif bénéficieraient ou pourraient bénéficier de l'information du CCHST. Voici les réponses obtenues : 23 % ont indiqué de 1 à 10 personnes, 32 % ont dit de 11 à 100 personnes, 18 % ont déclaré de 101 à 500 personnes et 17 % ont affirmé plus de 500 personnes. L'information est surtout utilisée pour ce qui suit :

- Résoudre les problèmes liés au milieu du travail
- Améliorer les programmes de santé et de sécurité

- Élaborer des pratiques exemplaires
- Se conformer aux règlements sur la santé et la sécurité au travail
- Fournir de l'information à des fins d'éducation ou de formation

Le CCHST a atteint son objectif qui consiste à satisfaire les utilisateurs du Service des demandes de renseignements et à diffuser le plus d'information possible dans le but d'apporter des changements dans les lieux de travail au Canada. Afin de rendre le service plus accessible, certaines réponses SST sont également publiées en espagnol. Le nombre de visiteurs du site espagnol a augmenté de 68 % pour atteindre 16 478 en 2004-2005.

Forum 2005

Le CCHST a accueilli le forum national « *Nouvelles stratégies pour la reconnaissance et la prévention des maladies professionnelles* » afin d'attirer l'attention sur ce problème lié au milieu de travail, problème qui n'est pas suffisamment reconnu mais qui a de si importantes répercussions humaines et économiques sur les Canadiens. Le forum a réuni 350 participants, un regroupement unique de représentants des milieux gouvernemental, patronal et syndical. C'était une occasion pour les chercheurs, les intervenants en santé et en sécurité, le personnel des soins de santé et d'autres personnes d'échanger des idées, de discuter de la façon d'améliorer la reconnaissance des maladies professionnelles et de recommander des stratégies pour prévenir les maladies et contrôler l'exposition aux agents dangereux. Les résultats clés ont été regroupés avec ceux d'un sondage sur Internet visant à recueillir les commentaires des Canadiens sur ce qu'ils croient être les stratégies importantes d'élimination des maladies professionnelles. Ce forum avait pour but d'encourager la poursuite de la discussion sur les maladies professionnelles et l'élimination définitive de ces maladies au Canada. De plus amples renseignements sur le forum et le sondage peuvent être trouvés à : http://forum05.ccohs.ca/survey/

Résultat stratégique :

Rendre l'information accessible et disponible pour les Canadiens

Total des ressources financières (en milliers de dollars)

Prévu	Autorisations	Réel
1 500 $	1 665 $	1 643 $

Total des ressources humaines

Prévu	Autorisations	Réel
36	36	33

Le CCHST fournit des produits dans un grand nombre de formats afin de répondre aux besoins des clients. L'information est disponible sur papier, sur Internet, sur des sites intranet, dans le Web, sur disque compact et sur DVD. Toute l'information diffusée par des moyens électroniques est présentée dans des formats très faciles à utiliser et à consulter afin de bien servir le client. La gamme de produits du CCHST compte plus de 60 bases de données. Des publications nouvelles et révisées sont conçues chaque année afin de répondre aux besoins des travailleurs canadiens. De nouvelles éditions de plusieurs guides sur la santé et la sécurité ont été publiées en 2004-2005, dont le *Guide de base sur la moisissure en milieu de travail* et le *Guide santé et sécurité sur le travail dans un environnement chaud*. Le *Guide de planification des mesures d'urgence* a été mis à jour et révisé cette année. Chaque année, plus de 14 000 exemplaires de divers guides sont vendus au Canada.

De nouvelles publications sont produites pour répondre aux besoins exprimés par les Canadiens. Les publications sont une méthode bon marché de diffuser directement aux travailleurs de l'information spécialisée à utiliser au travail.

Le CCHST offre une vaste gamme de produits sur divers supports, y compris Internet. Le contenu de nombreuses bases de données est régulièrement mis à jour. En outre, l'interface-utilisateur pour les produits sur Internet a été remplacée par une nouvelle interface munie de la capacité de recherche croisée entre les bases de données, à laquelle s'ajoutent le service « Subscriber Extras » (services supplémentaires aux abonnés) et le service mensuel « Chemical Notification Service » (service d'avis sur les produits chimiques).

Nombre de personnes au sein de l'organisme qui utilisent l'information du CCHST

Produit	1 à 10 (%)	11 à 100 (%)	101 à 1000 (%)	plus de 1000 (%)
MSDS/FTSS, ChemInfo	56	26	15	3
Chempendium	69	22	6	3
RTECS	83	7	7	3
OSHLINE, NIOSHTIC	58	16	11	16
HST Canada	64	29	7	0
Guides santé et sécurité	87	13	0	0
Législation SST	69	28	3	0
INCHEM	90	10	0	0
INTOX	80	0	0	20
Tous les produits	67	21	9	4

Source : Sondage auprès des clients du CCHST

Les données sur le nombre d'années pendant lesquelles les clients ont acheté les produits du CCHST et sur la fréquence à laquelle les produits achetés sont utilisés mettent en évidence la pertinence et l'utilité de ces produits. Dans l'ensemble, 73 % des acheteurs de produits les ont achetés pendant plus de trois ans.

Résultat stratégique :

Impartialité pour conserver la confiance des intervenants

Total des ressources financières (en milliers de dollars)

Prévu	Autorisations	Réel
100 $	110 $	108 $

Total des ressources humaines

Prévu	Autorisations	Réel
2,4	2,4	2

Le CCHST met à jour l'information dont elle dispose et fournit des renseignements impartiaux aux travailleurs et aux employeurs canadiens. La nature tripartite de son Conseil des gouverneurs formée de représentants de syndicats, d'entreprises et des gouvernements, l'oblige à offrir des services impartiaux. Les membres du Conseil se réunissent trois fois par année afin d'étudier les plans opérationnels et les commentaires en provenance de ses membres. Les Canadiens bénéficient de l'excellente orientation établie par les gouverneurs qui se traduit par l'élaboration de programmes et la diffusion de renseignements impartiaux qui peuvent servir à améliorer la santé et la sécurité au travail. La conclusion d'ententes de collaboration avec des organismes internationaux permet au CCHST d'obtenir et de mettre à jour de l'information en provenance du monde entier sur la prévention des maladies et des blessures liées au milieu de travail. De l'information pertinente en provenance d'autres pays est ainsi fournie aux Canadiens. Un résumé des produits et services offerts figure à l'adresse suivante : http://www.cchst.ca/products/subject.html.

En 2005, le CCHST a continué d'étendre l'éventail de ses cours sur Internet en y ajoutant les suivants : *Le SIMDUT pour les travailleurs*, *Santé et sécurité pour les gestionnaires et superviseurs de compétence fédérale* et *Oh, my Aching Back*! Il s'agit d'une bonne méthode d'offrir des cours partout au Canada de façon économique. Outre ces cours en ligne, le CCHST offre également plusieurs cours en salle de classe. Le CCHST travaille en collaboration avec des organismes internationaux afin d'obtenir des renseignements à jour qu'il met à la disposition des Canadiens. Par exemple, il a conçu récemment un portail Web pour les centres collaborateurs de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) dans le domaine de la santé au travail (http://www.whoocchealthccs.org/fr/).

Ce portail fournit à chaque centre collaborateur un endroit où présenter ses propres renseignements sur la santé au travail ainsi que des liens vers d'autres renseignements disponibles dans son pays.

Il vient s'ajouter au réseau d'information des Centres CIS (http://www.ciscentres.org/fr/welcome/). Le CCHST représente également le Canada au groupe trinational des experts gouvernementaux en santé et en sécurité au travail. Cette initiative a été mise en oeuvre en vertu de l'Accord nord-américain de coopération dans le domaine du travail (ANACT). Le CCHST est le représentant canadien pour deux des quatre

groupes de travail formés, soit le groupe de travail sur l'élaboration du site Web trinational et le groupe de travail sur les substances dangereuses. Le CCHST assure la maintenance et l'amélioration d'un site Web afin de faciliter la communication entre les membres du groupe de travail venant du Canada, des États-Unis et du Mexique, et de fournir une source d'information SST provenant de ces trois pays. (http://www.naalcosh.org/index_f.htm)

Un site national regroupant les 14 gouvernements du Canada aidera les Canadiens à se retrouver facilement dans le dédale de règlements et d'information sur la santé et la sécurité au travail.

www.canoshweb.org

Le but de ce site est de permettre aux Canadiens d'accéder facilement et de façon indépendante à des renseignements en matière de santé et de sécurité (SST) pour se conformer aux prescriptions juridiques et améliorer les pratiques en matière de santé et sécurité au travail. En définitive, il leur permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour réduire le nombre de décès au travail et de blessures et maladies professionnelles. Le portail est conçu de façon à fournir aux Canadiens une façon facile et efficace d'accéder à des renseignements sur la santé et la sécurité fournis par les organismes fédéraux, provinciaux et territoriaux responsables de la SST, les commissions des accidents du travail et le CCHST. Ce site se trouve à l'adresse suivante : http://www.canoshweb.org. En utilisant ce site, les Canadiens peuvent aisément faire des recherches et naviguer dans les sites Web des 14 gouvernements du Canada et autres sites.

En tant que partenaire du Réseau canadien de la santé, le CCHST élabore de l'information sur la santé au travail à l'intention des Canadiens dans le cadre d'un service national et intégré d'information sur la santé.

Le CCHST est le partenaire en matière de santé au travail du Réseau canadien de la santé (RCS). Le RCS est une initiative de collaboration entre d'importants organismes de santé et Santé Canada, dont l'objectif est d'aider les Canadiens à faire des choix éclairés au sujet de leur santé en leur donnant un accès en ligne gratuit à de l'information crédible et pratique dans ce domaine. Le CCHST a sélectionné, catalogué et élaboré plus de 1 000 ressources. Il favorise également le développement d'un réseau croissant d'organismes qui travaillent dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail. Le CCHST participe à la Semaine pour un milieu de travail sain du Canada, et est responsable de la mise à jour et de la maintenance de la section *Ressources Well* du site Web de cet événement, section qui met en vedette le CCHST et le RCS comme des sources clés d'information fiable et actuelle sur les lieux de travail sains (http://www.healthyworkplaceweek.ca/fr/index.php). Le CCHST continue de promouvoir le RCS pendant les réunions et les conférences, lors de présentations et dans divers articles. Le bulletin en ligne Health@work/Sante@untravail est distribué à plus de 500 lecteurs.

Vous trouverez des détails sur d'autres partenariats et initiatives de collaboration qui contribuent à l'atteinte de cet objectif dans le rapport annuel du CCHST qui se trouve dans notre site Web à : http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html.

Le bulletin électronique Rapport sur la santé et la sécurité a été conçu pour diffuser par courriel aux Canadiens de l'information à jour sur la SST. Ce bulletin lancé en 2003 tire à plus de 8 000 exemplaires. Un sondage auprès du lectorat a été mené en 2005 pour évaluer

l'impact et l'efficacité de ce service relativement à la santé et à la sécurité au travail. D'après les résultats, voici en quoi le rapport était utile aux lecteurs :

- 66 % des lecteurs apportent à l'occasion ou fréquemment des changements à leur lieu de travail;
- 74 % se servent à l'occasion ou fréquemment de l'information reçue dans leur bulletin d'entreprise;
- 73 % disent utiliser l'information diffusée dans le rapport pour mettre en oeuvre, à l'heure actuelle ou à l'avenir, des changements qui pourraient améliorer la santé et la sécurité au travail
- 63 % s'en servent pour leur comité de santé et de sécurité;
- 58 % s'en servent à l'occasion ou fréquemment pour élaborer leurs politiques ou procédures;
- 69 % offrent des copies du rapport à quatre personnes ou plus, et 36 % en offrent des copies à 11 personnes ou plus.

Le rapport aborde un grand éventail de sujets, dont les suivants :

- Vous vous exposez au soleil? Protégez-vous!
- Diligence raisonnable – Pourquoi est-ce important?
- Les piqûres de seringues préoccupent encore les travailleurs de la santé
- L'intimidation en milieu de travail nuit aux employés et aux employeurs
- Alerte au danger

Pour s'abonner à ce service gratuit, on peut se rendre au site suivant : http://www.cchst.ca/resources/communications/mailinglists/enews.html.

Comme il doit de par son rôle demeurer indépendant et conserver la confiance de ses intervenants, le CCHST examine le niveau de satisfaction à l'égard de la qualité de ses produits et services et de son impartialité en évaluant ses programmes et en maintenant une communication permanente.

Dans l'évaluation de 2005, les principaux intervenants ont affirmé que le CCHST jouit d'une bonne réputation au Canada. Les spécialistes en SST, les leaders professionnels, les syndicats, les travailleurs et les employeurs ayant mis sur pied des comités de santé et de sécurité dans leur entreprise semblent bien connaître le CCHST. Ce niveau élevé de sensibilisation était principalement attribué aux efforts déployés par le CCHST tels que la conclusion de partenariats avec d'autres organismes et le niveau élevé de visibilité maintenu par la haute direction du CCHST. Les répondants ont également fait remarquer que le CCHST a fait du bon travail en concevant à partir de la synthèse des résultats d'études des produits d'information impartiaux qui sont utiles et faciles à comprendre pour les professionnels de la santé et de la sécurité, les employeurs et les travailleurs.[5]

Le Conseil des gouverneurs tripartite, qui compte des représentants des syndicats, des entreprises et des gouvernements, garantit la nature impartiale et pertinente des services du CCHST. Les membres du Conseil se réunissent trois fois par année pour étudier les plans

5 Évaluation et mesure du rendement 2005 du CCHST

opérationnels et faire part de l'opinion de leurs mandants. La satisfaction des intervenants peut être constatée à travers les nombreux projets de collaboration réalisés dans tout le Canada. Vous trouverez les détails dans notre rapport annuel à : http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html

La mesure de la qualité des produits du Centre, effectuée au moyen d'une étude indépendante, donne les taux de satisfaction générale suivants (très satisfait ou passablement satisfait) :

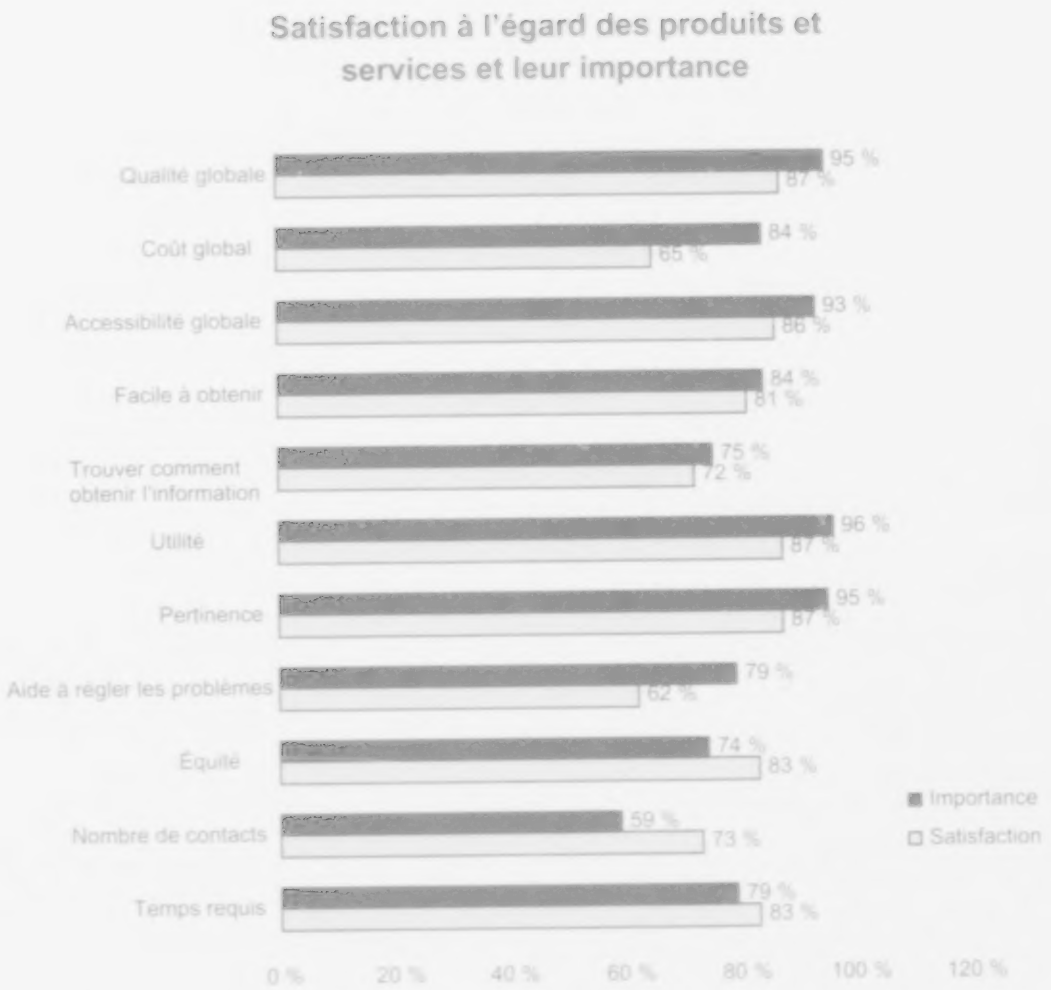
Niveau de satisfaction à l'égard des produits du CCHST (% des répondants s'étant déclarés très satisfaits ou satisfaits)

Indicateur	% satisfait
Rapidité	89 %
Exhaustivité	85 %
Utilité	92 %
Clarté	86 %
Fiabilité	87 %
Satisfaction globale	80 %

Source : Les données pour le CCHST viennent d'une enquête auprès des utilisateurs effectuée par TNS Canadian Facts.

Pour ce qui est de la valeur par rapport à l'argent investi, 96 % des répondants qui pouvaient répondre à cette question, ont affirmé que les produits du CCHST offrent une valeur supérieure ou égale à la moyenne pour l'argent investi. De plus, en ce qui concerne l'importance globale du rôle du CCHST dans la satisfaction des besoins de leur organisme en santé et en sécurité, 78 % des répondants indiquent très important ou important.

En 2004, le CCHST a fait effectuer une étude indépendante sur la satisfaction des clients à l'égard des services et produits, en conformité avec l'outil de mesures communes et l'enquête Les Citoyens d'abord. L'objectif est de déterminer le niveau de satisfaction des clients à l'égard de diverses caractéristiques des produits et des services et de comparer l'importance de ces caractéristiques. Cette étude peut servir de base pour les futures études sur la satisfaction des clients. Dans l'ensemble, les notes, qui sont présentées ci-après, étaient élevées.



Le soutien qu'offrent les différents ordres de gouvernement et l'industrie se traduit par de nombreux projets de collaboration menés cette année par le CCHST, dont voici quelques-uns :

- Ministère du Travail de l'Ontario : guide des limites d'exposition professionnelle pour les petites entreprises. La publication explique le règlement de base en matière de santé au travail relativement aux matières dangereuses et fournit de l'information pratique sur les mesures de contrôle dont les petites entreprises peuvent prendre pour réduire le nombre de blessures et de maladies professionnelles.
- Site Web national des jeunes travailleurs : en collaboration avec l'Association canadienne des administrateurs de la législation ouvrière (ACALO), le CCHST a développé ce portail pour aider les jeunes travailleurs du Canada à trouver l'information pertinente qui les aidera à prévenir les blessures et maladies professionnelles. Par ce point d'accès unique, les jeunes travailleurs, les enseignants

et les parents peuvent obtenir de l'information provenant de toutes les provinces et de tous les territoires du Canada sur les questions SST touchant les jeunes travailleurs. On peut consulter ce site à : www.jobsécuritairecanada.ca .

- Réseau canadien de la santé : partenaire affilié en matière de la santé au travail http://www.cchst.ca/headlines/text59.html. Cela inclut la conclusion de vastes partenariats avec de nombreuses organismes de la santé afin de tenir les Canadiens informés de leur santé.
- Le site WorkSafe Saskatchewan a été agrandi pour inclure un nouveau cours en ligne sur la prévention des maux de dos et un outil d'orientation des nouveaux employés.
- Safe Manitoba : Le CCHST a fait des recherches et élaboré une collection de ressources en santé et en sécurité pour ce site Web. http://www.safemanitoba.com/
- Transports Canada : Bibliothèque virtuelle de la sécurité et de la protection civile sur CD-ROM. Contient de l'information sur les lois, le matériel, les directives pertinents, etc.
- Base de données sur les produits de remplacement pour Travaux publics et Services gouvernementaux Canada : aider à choisir les produits qui sont efficaces mais moins dangereux.
- Cours personnalisés pour les entreprises privées et les organismes gouvernementaux.
- Présentations et représentations lors de conférences et d'activités organisées pour les syndicats, les entreprises et le gouvernement partout au Canada.

Notre rapport annuel contient des renseignements sur ces projets. L'appui continu du gouvernement, des entreprises et de tous les ordres de gouvernement est un indice important du sentiment de satisfaction à l'égard du CCHST.

Résultat stratégique :

Faire avancer la cause de la santé et de la sécurité sur la scène internationale

Total des ressources financières (en milliers de dollars)

Prévu	Autorisations	Réel
500 $	550 $	542 $

Total des ressources humaines

Prévu	Autorisations	Réel
12	12	11

Le CCHST encourage et appuie l'échange d'information avec les chefs de file internationaux en matière de santé et de sécurité. Cela s'inscrit dans notre rôle en tant que centre national du Centre international d'information de sécurité et d'hygiène du travail, Organisation internationale du travail. Les bases de données internationales sont maintenus

à jours et mises à la disposition des Canadiens grâce à diverses collaborations avec des organismes internationaux. Le CCHST a développé et héberge dans le Web un portail dans lequel les « centres nationaux » et les « centres collaborateurs » du Centre international d'information de sécurité et d'hygiène du travail de l'OIT peuvent placer leurs pages Web et créer des liens vers le site Web de leur organisme respectif et d'autres sites Web fiables de leur pays respectif. Pour encourager la collaboration à l'échelle internationale, un groupe de discussion a également été mis sur pied.

Le CCHST crée de l'information et distribue 60 bases de données. Un sommaire de ces produits se trouve sur notre site Web à : http://www.cchst.ca/products/subject.html. Grâce à des ententes conclues avec un grand nombre d'organismes internationaux, le CCHST obtient de l'information internationale la plus actuelle qui soit sur la santé et la sécurité, qu'il partage avec les Canadiens.

Le CCHST est reconnu comme étant le leader mondial dans l'avancement de la santé et de la sécurité. À preuve, le programme Intox du Programme international sur la sécurité des substances chimiques (PISSC) de l'Organisation mondiale de la santé (OMS). Il s'agit d'un système d'exploitation intégré consistant en une base de données et d'un logiciel, qui est utilisé dans les centres antipoison du monde entier pour gérer l'information sur les empoisonnements. Un autre projet est INCHEM, également produit grâce à la collaboration avec l'OMS. Le programme regroupe de l'information essentielle à la gestion saine des produits chimiques qui ont une incidence sur l'environnement et la santé humaine. Ce programme recueille des documents et des bases de données venant de plusieurs organismes internationaux, dont notamment l'OMS, le Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE), le Programme international sur la sécurité des substances chimiques (PISSC), l'Organisation internationale du travail (OIT), l'Organisation pour l'alimentation et l'agriculture (FAO), l'Organisation des Nations Unies pour le développement industriel et l'Organisation pour la coopération et le développement économique (OCDE).

Cette information a été diffusée sans frais afin de permettre aux gens des pays en voie de développement qui ne sont pas capables de payer d'y avoir accès. Depuis la mise en place de l'accès sans frais à INCHEM sur le Web, les consultations de ce site Web ont grimpé à plus de 185 000 par mois.

Un autre exemple est l'amélioration de la santé et la sécurité au travail dans le milieu industriel du Brésil. Le CCHST est membre d'un consortium d'organismes publics et privés canadiens formant un partenariat canado-brésilien pour s'attaquer aux besoins en matière de santé et de sécurité de petites et moyennes entreprises oeuvrant dans des secteurs d'activité précis au Brésil. Le CCHST a également conçu un manuel pour les enseignants du primaire et organisé des ateliers. Ce manuel rédigé en espagnol qui comporte à l'intention des enfants des exercices en salle de classe sur les questions liées à la santé, la sécurité et l'environnement sera d'une grande aide aux enseignants du primaire du Costa Rica.

Les répondants ont indiqué, lors des entrevues auprès des principaux intervenants, que le CCHST est perçu comme étant l'une des principales sources d'information SST du monde, qui jouit d'un niveau de reconnaissance plus élevé que beaucoup d'autres institutions SST nationales.

Le rapport ajoute également qu'« en offrant des produits d'information accessibles qui font la synthèse des résultats de récentes études, y compris ceux d'études menées par des organismes internationaux (ex. : OMS, ONU), le CCHST a clairement fait accroître le volume d'information disponible et a ainsi contribué à la croissance des connaissances en matière de la SST ».[6]

Résultat stratégique :

Éducation

Total des ressources financières (en milliers de dollars)

Prévu	Autorisations	Réel
400 $	439 $	433 $

Total des ressources humaines

Prévu	Autorisations	Réel
9,6	9,6	8,0

Au moyen de divers programmes, le CCHST offre des outils éducatifs pour améliorer les connaissances de la santé et de la sécurité au travail en vue de réduire les maladies et les blessures au travail.

Programme d'appui à l'éducation

- La promotion de la santé et de la sécurité au travail se fait dans le milieu scolaire grâce au *Programme d'appui à l'éducation* offert aux enseignants et aux étudiants par le CCHST.
- Les bases de données ont été mises à la disposition de 2,9 millions d'étudiants et d'enseignants en 2004-2005.
- Plus de 94 établissements postsecondaires y participent.

Dans le but d'augmenter les connaissances des jeunes en tant que futurs décideurs et futurs travailleurs de l'industrie, nous avons créé le Programme d'appui à l'éducation. Ce programme du CCHST est offert exclusivement aux universités et collèges tant comme outil pour sensibiliser les étudiants à la salubrité environnementale ainsi qu'à la santé et à la sécurité au travail que comme guide visant à aider les universités et les collèges à se doter d'un milieu de travail sain et sûr. Le Programme d'appui à l'éducation touche 94 universités et collèges, dont plusieurs très connus, qui servent plus de 2,9 millions d'étudiants, de membres du corps professoral et d'employés.

- *« Nous avons mis à la disposition des étudiants plusieurs guides sur les produits et guides de recherche importants afin de les aider à perfectionner leurs connaissances et compétences en matière de santé et de sécurité au travail et de salubrité environnementale. L'un des guides les plus populaires est OSHLINE™ avec NIOSHTIC. »*

Comme les jeunes font face à un risque élevé d'accidents dans le milieu de travail, ce service nous aidera à leur fournir des données techniques et à leur faire connaître davantage les ressources abondantes disponibles.

6 Évaluation et mesure du rendement 2005 du CCHST

Le CCHST a également établi une bourse d'études dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail, à la mémoire de Dick Martin, un pionnier dans ce domaine au Canada.

Les renseignements sur le programme et les gagnants pour 2004 sont publiés à : http://www.cchst.ca/scholarship/winners/.

Récemment, presque 110 000 jeunes ont été grièvement blessés au travail en une année seulement. Ces statistiques signifient que les jeunes accidentés (âgés de 15 à 29 ans) représentent un travailleur accidenté sur quatre au Canada.

Ce programme, qui est financé grâce à des dons privés, est promu dans 26 établissements postsecondaires du Canada. Il offre des bourses aux étudiants qui étudient en santé et en sécurité au travail.

Conférences, expositions, ateliers et présentations

Le CCHST a intensifié ses efforts visant à accroître sa visibilité en participant à plus de 65 événements au cours de cet exercice et a maintenu sa participation active aux réunions, conférences et présentations dans chaque région du Canada. La participation aux conférences et aux expositions sert à la fois les objectifs en marketing et en communications. En effet, ce sont, pour le centre, autant d'occasions de mettre en vedette son vaste éventail de produits et services et autant de tribunes pour établir des contacts et accroître sa présence dans les régions qu'il dessert.

Conférence de l'Association canadienne des professeures et professeurs d'université (ACPPU) sur la prévention de la violence en milieu de travail, Halifax (N.-É.)

Conférence de la Commission sur les accidents de travail de l'Île-du-Prince-Édouard, Charlottetown (Î.-P.-É.)

Congrès annuel du SEFPO, Toronto (Ont.)

Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales, Montréal (Qc)

Foire-info présidée par Beth Phinney, député de Hamilton Mountain, Hamilton (Ont.)

Conférence et salon professionnel 2004 de l'APAI sur la santé et la sécurité, Toronto (Ont.)

Lancement national de la semaine NASST, Regina (Sask.)

2004 Western Conference on Safety, Richmond (C.-B.)

Conférence sur la santé et la sécurité des entreprises de pâtes et papier, Toronto (Ont.)

Journée de la protection civile, Hamilton (Ont.)

American Industrial Hygiene Conference and Exposition (AIHCE) Atlanta, GA

6th Annual Canadian Environmental Conference & Tradeshow (CANECT 2004), Toronto (Ont.)

Newfoundland and Labrador Industrial Safety and Health Association "Health and Safety, Taking Responsibility", Gander (T.-N.)

Conférence sur les risques professionnels des travailleurs de la santé, Vancouver (C.-B.)

Conférence et salon annuels sur la santé et la sécurité de la Education Safety Association of Ontario (ESAO), Toronto (Ont.)

62e réunion générale de la Transportation Health and Safety Association (THSAO), Toronto (Ont.)

Séance préalable à la conférence de l'Atlantic Provinces Library Association, Moncton (N.-B.)

67e conférence annuelle et exposition municipale de la Fédération canadienne des municipalités (FCM), Edmonton (Alb.)

Journée d'information de l'Université de Toronto (projet conjoint entre le Environmental Health and Safety department et les syndicats) Toronto (Ont.)

Conférence de la Ontario Occupational Health Nurses Association (OOHNA), Hamilton (Ont.)

Conférence régionale de printemps du Institute of Professional Management (IPM), Toronto, (Ont.)

Health Communication Unit de l'Université de Toronto – Recherche de ressources sur la santé et la sécurité sur le Web, Toronto (Ont.)

Réunion annuelle de la Canadian Telecommunication Safety Association, Victoria (C.-B.)

Conférence sur la santé et la sécurité de TCA-Canada, Port Elgin (Ont.)

2004 CSHEMA (Campus Safety, Health and Environmental Management Association) Conference, Chicago, IL

6e congrès mondial sur le vieillissement et l'activité physique accueilli par le Canadian Centre for Activity and Aging, London (Ont.)

Congrès de l'Association des Commissions des accidents du travail du Canada (ACATC), Whitehorse (Yukon)

Conférence de la Canadian Society of Safety Engineering Conference (CSSE), Halifax (N.-É.)

9e conférence technique et foire commerciale annuelles de la Ontario First Nations Technical Services Corporation au casino Niagara, Niagara Falls (Ont.)

19e conférence professionnelle annuelle sur l'hygiène au travail du PCIH, Montréal (Qc)

Perfectionnement des moniteurs du Centre de santé et de sécurité des travailleurs et travailleuses 2004, Toronto, (Ont.)

Conférence de la Canadian Environmental Auditors Association (CEAA) (DM Done), Vancouver (C.-B.)

Conférence de la société Shopper's Drug Mart, Toronto (Ont.)

7e conférence de la National Safe Communities : Keys to Safety, Perth (Ont.)

24e conférence annuelle sur la santé et la sécurité de la CSSIAT (Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail), Moncton (N.-B.)

Conférence des Premières nations sur la santé et la sécurité, Ohsweken (Ont.)

Symposium d'automne de la OHAO, North York (Ont.)

Inauguration de la semaine pour un milieu de travail sain de l'Université McMaster, Hamilton (Ont.)

Inauguration de la Semaine canadienne pour un milieu de travail sain de Hamilton, Hamilton (Ont.)

Foire de la santé et du mieux-être du Hamilton Spectator, Hamilton (Ont.)

Steps to a Healthier US Workforce Symposium (NIOSH), Washington, DC

2e conférence internationale de l'AIIO, « Educating Tomorrow's Nurses 2004 (RNAO), Toronto (Ont.)

Salon national de la femme, Toronto (Ont.)

Royal Agricultural Winter Fair, Toronto (Ont.)

Conférence sur la santé et la sécurité de l'Alberta, Edmonton (Alb.)

Le Grand Rendez-vous Santé et Sécurité au Travail Montréal (Qc)

Association des hôpitaux de l'Ontario (AHO), Toronto (Ont.)

5e symposium annuel du JHSC, Brampton (Ont.)

Yoga Show and Conference - Focus on Healthy Living Toronto (Ontario)

Conférence de l'Association pour la santé publique de l'Ontario (ASPO), Toronto (Ont.)

AIDS Walk, Toronto (Ont.)

Forum en médecine familiale, Toronto (Ont.)

Wellness in the Workplace 2004--Club Italia, Niagara Falls (Ont.)
Association canadienne de sécurité agricole, Québec (Qc)

Women's Health Matters, Toronto (Ont.)

Conférence sur la santé, la sécurité et l'environnement du CTC (Congrès du travail du Canada), Ottawa (Ont.)

Manitoba Construction Conference, Winnipeg (Man.)

Conférence et salon de la Human Resource Professional Association of Ontario (HRPAO), Toronto (Ont.)

Conférence 2005 de l'Association des bibliothèques de l'Ontario (OLA), Toronto (Ont.)

32e séminaire sur la sécurité au travail du Saskatchewan Safety Council, Regina (Sask.)

Symposium du CCHST, Toronto (Ont.)

Réunions et comités 2004-2005

Le CCHST a participé à ce qui suit :

- Le Provincial Advisory Council of the Workplace Health project
- La réunion des gestionnaires de projets du RCS « Collaborating for the Future », les 30 et 31 mars
- Les réunions du comité des questions actuelles du SIMDUT
- La réunion du Pest Management Advisory Committee (PMRS)
- Les réunions sur le transport des marchandises dangereuses

Section III. Renseignements supplémentaires

Liste des rapports législatifs et ministériels

Rapport annuel au Parlement par le Conseil des gouverneurs du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail – 2004-2005

Rapport des plans et priorités 2004-2005

Évaluation de programme et étude de recouvrement des coûts 2001.

Évaluation et mesure du rendement 2005 du CCHST

Rapport d'évaluation des capacités de modernisation de la fonction du contrôleur 2002.

Rapport de l'enquête sur la satisfaction des clients 2004

Ces documents se trouvent à l'adresse suivante : http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html .

Aperçu du rendement financier

Les revenus provenant de la vente de produits et de services étaient légèrement inférieures à celles de l'année dernière, en raison de la diminution des ventes en général, des fluctuations des opérations de change, des ventes aux clients du gouvernement et de l'accroissement du coût d'actualisation de la technologie. Les crédits votés concordaient avec ceux des années précédentes. Le maintien des revenus provenant des produits de base demeure un défi compte tenu du mandat du Centre.

Environ 50 % du budget du CCHST continue à provenir de la vente de produits et services. Les charges se situent dans la ligne des années précédentes. Les états financiers vérifiés sont publiés dans notre rapport annuel.

Tableaux financiers récapitulatifs

Les tableaux suivants s'appliquent au CCHST :

Tableau 1 Sommaire des crédits votés 33
Tableau 2 Comparaison du total des charges prévues aux charges réelles 33
Tableau 3 Comparaison historique du total des charges prévues et réelles 34
Tableau 4 Revenus disponibles 34
Tableau 5 Passif éventuel 35
Tableau 6 Autres renseignements : Sommaire des revenus, charges et crédits 36
Tableau 7 Autres renseignements : Frais d'utilisation 37
Tableau 8 Politiques des voyages 37

Tableau 1

Sommaire des crédits votés

Autorisations pour 2004-2005 - Partie II du Budget des dépenses

Besoins financiers par autorisation (en millions de dollars)

Crédit	2004-2005		
	Charges prévues	Total des autorisations	Charges réelles
Crédit 20	4.0	4.0	4.0
Budget des dépenses supplémentaires (A)	-	0.2	0.2
Budget des dépenses supplémentaires (B)	-	-	-
Ajustements et transferts	-	0.2	0.2
Total pour le Ministère	4.0	4.4	4.4

Des fonds additionnels ont été reçus au cours de l'année pour la reconduction et les ajustements en matière de rémunération.

Tableau 2

Comparaison du total des charges prévues aux charges réelles 2004-2005 (en millions de dollars)

Secteur d'activité	ETP	Fonctionnement	Capital	Subventions et contributions	Total des charges brutes	Moins : revenus disponibles	Total des charges nettes
CCHST	87	8.3	-	-	8.3	4.3	4.0
Total des autorisations	87	8.7	-	-	8.7	4.3	4.4
Réelles	87	8.2	-	-	8.2	3.8	4.4
Autres revenus et charges							
Autres revenus non disponibles							-
Total des autorisations							-
Réelles							-
Coûts des services fournis par les autres ministères							0.7
Total des autorisations							0.7
Réelles							0.7
Coûts nets du programme							4.7
Total des autorisations							5.1
Réelles							5.1

Les charges ont été moins élevées en raison de la baisse des revenus. Les prévisions en matière de revenus sont élevées, car il devient de plus en plus difficile d'atteindre les objectifs de vente en raison de la progression rapide des technologies et de la disponibilité d'information de rechange. Les charges liées à la production de revenus sont moins élevées lorsque les revenus diminuent. Les coûts des services fournis par d'autres ministères

représentent les coûts des services d'aménagement de locaux fournis par TPSGC et les services de vérification fournis par le BVG.

Tableau 3
Comparaison historique du total des charges prévues et réelles
(en millions de dollars)

Secteur d'activité	Réelles 2002-2003	Réelles 2003-2004	2004-2005 Charges prévues	2004-2005 Total des autorisations	Réelles
CCHST	4,1	4,0	4,0	4,4	4,4
Total	**4,1**	**4,0**	**4,0**	**4,4**	**4,4**

Table 4

Revenus disponibles

(En millions de dollars)

Secteur d'activité	Réelles 2002-2003	Réelles 2003-2004	2004-2005 Charges prévues	2004-2005 Total des autorisations	Réelles
CCHST	4,1	3,8	4,3	4,3	3,8
Total	**4,1**	**3,8**	**4,3**	**4,3**	**3,8**

Les revenus disponibles représentent les sommes provenant de la vente de biens et services. Environ 50 % du budget de fonctionnement du CCHST provient de ses activités de recouvrement des coûts. Les conditions générales du marché, la fluctuation des opérations de change, les budgets du gouvernement, les changements technologiques et la concurrence ont tous des répercussions sur les ventes de biens et services.

Tableau 5
Passif éventuel

Obligations et litiges en cours ou imminents :

Le CCHST est impliqué dans un litige découlant du cours normal des affaires. Un montant, conforme à l'avis juridique obtenu de notre conseiller juridique, a été inscrit comme créditeur à la fin de l'exercice.

Autres éléments de passif :

Indemnités de vacances	372 471 $
Indemnité de départ des employés	718 756 $
Total	1 091 227 $

Indemnités de vacances :

Les employés ont le droit de reporter les vacances non utilisées d'une année à l'autre jusqu'à concurrence de 30 jours. Ces coûts ne sont comptabilisés que lorsque les indemnités sont versées.

Indemnité de départ des employés :

Les employés du CCHST ont droit à des prestations de cessation d'emploi calculées en fonction du total de leurs années de service et de leur salaire au moment de leur départ. Le coût de ces prestations est comptabilisé à mesure que les employés rendent les services nécessaires pour les acquérir. La direction a déterminé son obligation au titre des prestations constituées en se fondant sur ses meilleures estimations des obligations constituées à la fin de l'exercice. Ces prestations représentent la seule obligation du CCHST au titre des avantages sociaux qui donne lieu à un règlement au moyen de paiements futurs.

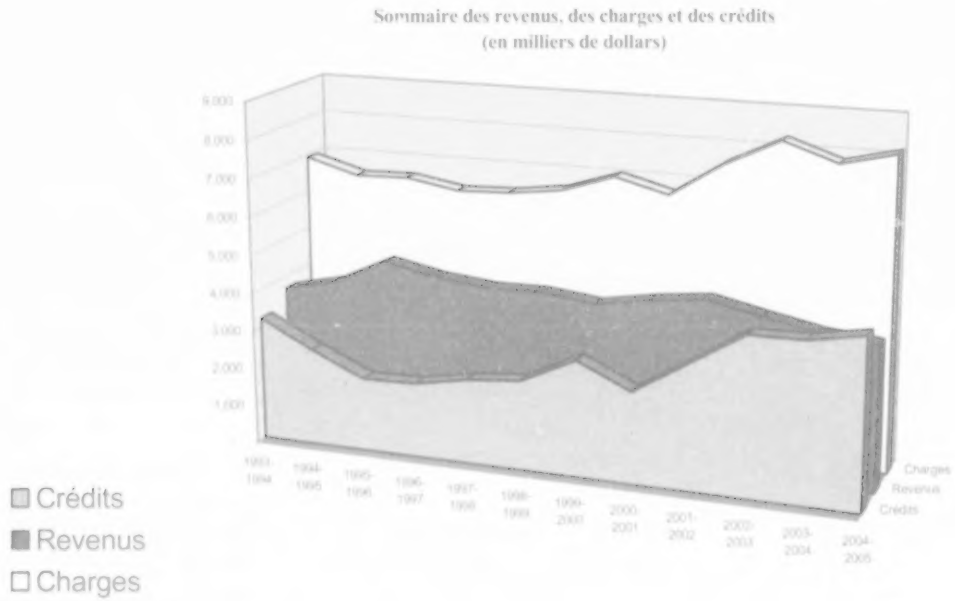
Indemnités de maladie :

Les employés ont le droit d'accumuler les congés de maladie non utilisés. Toutefois, ces crédits de congés de maladie ne représentent pas des avantages acquis et ne peuvent servir qu'en cas de maladie. Les crédits de congés de maladie accumulés qui seront payables dans les exercices futurs ne peuvent être raisonnablement déterminés. Par conséquent, aucun montant ne figure dans le tableau ci-dessus. Les indemnités de maladie sont imputées au fonds de fonctionnement de l'exercice au cours duquel elles sont versées.

Régime de retraite :

Les employés admissibles participent au Régime de pensions de retraite de la fonction publique administré par le gouvernement du Canada. Les cotisations du CCHST représentent le coût total des contributions de l'employeur. Ce montant représente actuellement un multiple des cotisations obligatoires des employés et il peut fluctuer au fil du temps selon les résultats du régime. Les cotisations du CCHST sont passées en charges dans l'exercice au cours duquel les services sont rendus et représentent l'obligation totale du Centre au titre du régime. À l'heure actuelle, le CCHST n'est pas tenu de verser des cotisations pour combler une insuffisance actuarielle du Régime de pensions de retraite de la fonction publique.

Tableau 6 – Autres renseignements (applicables uniquement au CCHST)



Sommaire des revenus, des charges et des crédits

	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-96	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Réel 1999-2000	Réel 2000-2001	Réel 2001-2002	Réel 2002-2003	Réel 2003-2004	Réel 2004-2005
Revenus	3 671	3 984	4 649	4 373	4 226	4 239	4 086	4 328	4 485	4 185	3 910	3 781
Charges	6 915	6 532	6 575	6 340	6 399	6 578	7 044	6 688	7 589	8 275	7 806	8 150
Crédits	3 244	2 548	1 926	1 967	2 222	2 359	3 043	2 400	3 276	4 156	4 173	4 369

Tableau 7 A – Rapport sur les frais d'utilisation 2004-2005

La *Loi sur les frais d'utilisation* ne s'applique pas aux revenus générées par le CCHST.

Tableau 7 B – Modèle de rapport sur les frais d'utilisation – Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation

En préparation pour la mise en oeuvre de la Politique sur les services pour les frais d'utilisation, le CCHST a effectué une enquête sur la satisfaction du client et une évaluation afin d'obtenir de la rétroaction des utilisateurs au sujet de leurs attentes et de leur niveau de satisfaction à l'égard de ses produits et services à recouvrement. Les rapports découlant de ces activités constitueront la base pour élaborer les normes de service du CCHST. Les frais d'utilisation sont générés à partir de la vente des produits et services du CCHST. Une description complète de ces produits et services se trouve au site suivant : http://www.cchst.ca/products/

Tableau 8 – Politiques sur les voyages d'affaires

Le CCHST se conforme à l'autorisation spéciale de voyager du Conseil du Trésor et aux taux et indemnités indiqués dans la Directive du Conseil du Trésor sur les voyages d'affaires.

Section IV : Aperçu du Ministère

Mandat, Vision et Mission:

Le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) a été créé en 1978 par la *Loi sur le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail* (S.R. 1985, ch. C-13), qui donne au Centre le mandat de promouvoir le droit fondamental des Canadiens à un milieu de travail sain et sécuritaire.

Le CCHST est la ressource nationale du Canada en matière de santé et de sécurité au travail. Il sert à promouvoir la santé et la sécurité en milieu de travail, à faciliter l'établissement de normes élevées dans ce domaine et à promouvoir la consultation et la collaboration entre les gouvernements, les syndicats et les employeurs, afin de réduire ou d'éliminer les risques professionnels.

Le CCHST envisage de devenir un centre de ressources documentaires de premier choix où les Canadiens pourront facilement obtenir des services de haute qualité sur la santé et la sécurité du travail.

Le CCHST relève du Parlement par l'entremise du ministre du Travail et du Logement. Le Centre est un établissement public selon l'Annexe II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Objectifs

Fournir aux Canadiens une information fiable, détaillée et intelligible sur la santé et la sécurité au travail, information qui facilite une prise de décision éclairée, favorise le changement dans le milieu de travail, accroît la sensibilisation à la nécessité de promouvoir la santé et la sécurité au travail, et soutient l'éducation et la formation.

Priorités stratégiques

Le CCHST est régi et dirigé par un Conseil des gouverneurs tripartite composé de représentants de syndicats, d'employeurs et de leaders gouvernementaux représentant leurs électorats respectifs au Canada. Le Conseil se réunit trois fois l'an pour examiner les politiques et évaluer les travaux du CCHST. Lors de sa réunion de janvier 1997, le Conseil a formulé les principes directeurs suivants pour l'avenir du Centre, qui ont reçu l'appui des ministres fédéraux, provinciaux et territoriaux responsables de la santé et de la sécurité du travail :

> La *Loi sur le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail* autorise le Centre à entreprendre une large gamme d'activités afin de « promouvoir le droit fondamental des Canadiens à un milieu de travail sain et sécuritaire ».
>
> Le Conseil des gouverneurs du Centre désire que ces principes directeurs servent de guide au Centre à court et à moyen terme et qu'ils lui permettent d'avancer sur la voie du recouvrement des coûts.

1. Le Conseil réaffirme son engagement à appuyer le CCHST et le rôle utile que celui-ci joue auprès des travailleurs et des employeurs canadiens. Par ailleurs, le Conseil reconnaît l'importance d'une structure administrative tripartite pour le Centre.

   Le Centre doit continuer de servir de source impartiale de renseignements techniques et de connaissances spécialisées à l'intention des travailleurs, des employeurs et des gouvernements, et ce afin d'assurer la santé et la sécurité en milieu de travail.

   Le Centre doit continuer à fournir une analyse et une interprétation critiques de l'information relative à la santé et à la sécurité au travail.

   De plus, les trois groupes qui composent le Conseil reconnaissent l'importance cruciale de maintenir la gratuité du Service des demandes de renseignements afin d'appuyer le droit fondamental des Canadiens à un milieu de travail sain et sécuritaire.

2. Le Conseil et le Centre devront faire connaître aux ministres responsables l'excellence du Centre et le rôle qu'il joue afin d'obtenir un grand soutien au niveau des politiques et des directives gouvernementales.

3. Le Conseil reconnaît la grande qualité et la nature impartiale des activités du Centre. Il recommande que le Centre poursuive ses efforts de consultation et de recherche, tout en relevant le défi de l'impartialité dans un monde compétitif. Le Centre doit accorder une attention particulière au financement conjoint de projets qui ciblent les domaines clés en matière de besoins d'information.

   Le Conseil recommande vivement à tous les gouvernements et autres organisations de considérer le Centre comme une source potentielle de services de consultation et de recherche.

4. Le Conseil recommande vivement aux organisations gouvernementales et non gouvernementales, notamment les organisations syndicales et patronales, de collaborer avec le Centre pour permettre l'accès du public aux services offerts par le Centre, entre autres ceux sur CD-ROM et sur Internet.

5. Le Conseil recommande au Centre d'envisager la possibilité de recueillir et de diffuser des renseignements statistiques sur la santé et la sécurité au travail.

6. Le Conseil reconnaît que le Centre est devenu un répertoire national pour les fiches techniques sur la sécurité des substances (FTSS), et qu'il doit poursuivre ses efforts en vue d'encourager les entreprises à lui soumettre leurs fiches techniques, dans la mesure du possible.

7. Le Conseil recommande que les ressources du Centre soient disponibles sous la forme la plus pratique qui soit pour l'utilisateur, y compris sous forme de document papier.

8. Le Conseil encourage le Centre à établir des partenariats avec des autorités spécifiques afin de promouvoir la visibilité et la diffusion de l'information du CCHST. Ces partenariats pourraient prendre la forme d'une coopération entre les divers services de demandes de renseignements des gouvernements.

9. Le Conseil recommande que les gouvernements et autres autorités fournissent systématiquement au Centre tous les renseignements suivants : informations techniques, recherches, directives, codes de pratique et pratiques exemplaires.

Le président et administrateur en chef (PAC) ainsi que le personnel du CCHST s'engagent à suivre ces principes et à atteindre les priorités stratégiques que le Conseil a établies pour le Centre en veillant à ce que le CCHST :

A. assure un service de demandes de renseignements confidentiel sur la santé et la sécurité au travail à l'intention des Canadiens;

B. offre des produits et services payants mais économiques sur la santé et la sécurité en milieu de travail sous différentes formes, notamment :

- disque optique compact (CD-ROM)
- disque numérique polyvalent (DVD)
- services d'information automatisés facilement accessibles
- publications et guides
- formation
- adhésion;

C. diffuse une information impartiale sur la santé et la sécurité au travail;

D. soit un centre national où les 14 gouvernements canadiens peuvent collaborer en matière de santé et de sécurité au travail et qui représente le Canada auprès d'organismes internationaux (p. ex. Organisation mondiale de la santé, Centre international d'informations de sécurité et de santé au travail);

E. un répertoire national sur la santé et la sécurité au travail.

Secteur d'activité ou activité de programme et structure organisationnelle

Secteur d'activité ou activité de programme : le CCHST est un institut national qui sert à promouvoir le droit fondamental des Canadiens à un milieu de travail sain et sécuritaire. Le Centre est indépendant des autres organismes fédéraux et provinciaux et il est doté d'un Conseil des gouverneurs tripartite (syndicats, entreprises, gouvernements) afin de veiller à ce que les informations, les études et les analyses destinées aux Canadiens et à leur lieu de travail soient intelligibles et impartiales. La diffusion de cette information aux clients se fait au moyen d'un service téléphonique sans frais ou à titre de service payant, en utilisant les plus récentes technologies d'impression et de communication électronique. Le Centre recueille les renseignements en provenance de nombreuses organisations canadiennes et internationales de santé et de sécurité au travail, mettant ainsi à la disposition des Canadiens l'information la plus complète, la plus récente et la plus fiable qui soit. Après avoir été analysée et réorganisée sous forme de produits, services et solutions, cette information est diffusée partout au Canada et dans plus de 60 pays.

Structure organisationnelle : le CCHST relève du ministre fédéral du Travail et du Logement. Les membres du Conseil des gouverneurs ne sont pas rémunérés et exercent leurs fonctions respectives partout au Canada. La présidence du Conseil est un poste non rémunéré qui est occupé à l'heure actuelle par le sous-ministre adjoint fédéral, Travail. Le président et administrateur en chef dirige le CCHST à partir de Hamilton (Ontario). Le CCHST fait le pont entre ses objectifs et ses priorités stratégiques par le biais d'un ensemble d'unités de service.

Régie : le Centre est régi par un Conseil des gouverneurs tripartite composé d'un président et de gouverneurs représentant les employeurs, les syndicats et les gouvernements canadiens (fédéral, provinciaux, territoriaux). Quatre gouverneurs représentent les travailleurs, quatre autres représentent les employeurs et au plus treize gouverneurs représentent les gouvernements provinciaux et territoriaux. Le président représente le gouvernement fédéral. Tous les membres du Conseil sont nommés par le gouverneur en conseil. Le Conseil se réunit trois fois par année pour discuter des politiques, de l'orientation et des priorités, pour examiner l'état d'avancement des travaux et pour approuver les principes directeurs.

Direction : le Centre est dirigé par son président et administrateur en chef, qui guide les activités du CCHST et s'assure que les produits et services d'information sur la santé et la sécurité au travail sont mis à la disposition des Canadiens sous une forme pratique et largement accessible et qu'ils sont promus, cela afin d'informer les Canadiens de leur droit fondamental à un milieu de travail sain et sécuritaire.

Unités de service : la Haute direction gère les activités du CCHST, notamment les finances, les installations, les ressources humaines et les partenariats.

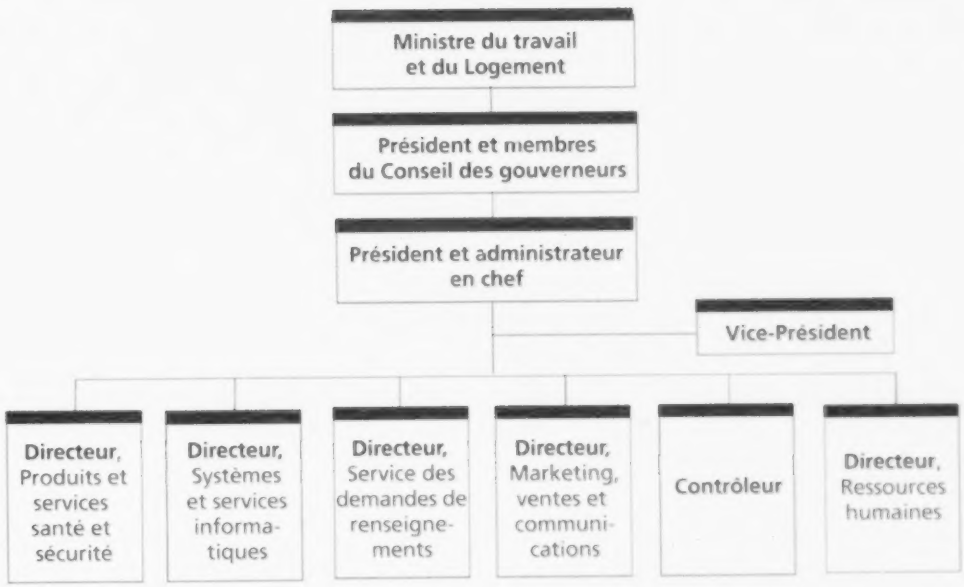
Le Service des demandes de renseignements répond gratuitement aux questions que lui posent les Canadiens sur la santé et la sécurité du travail.

L'unité Produits et services santé et sécurité fournit des produits et services de santé et de sécurité aux entreprises, aux organisations syndicales, aux gouvernements et aux professionnels de la santé.

L'unité Systèmes et services informatiques fournit la structure technique et les services de soutien pour la production et la promotion des produits mis au point.

L'unité Marketing, Ventes et Communications assure la promotion, les communications et le service à la clientèle pour les produits et services du CCHST.

Organigramme


Ministre du travail et du Logement
Président et membres du Conseil des gouverneurs
Président et administrateur en chef
Vice-Président
Directeur, Produits et services santé et sécurité
Directeur, Systèmes et services informatiques
Directeur, Service des demandes de renseignements
Directeur, Marketing, ventes et communications
Contrôleur
Directeur, Ressources humaines

Section V: Autres points d'intérêt

A. Personnes-ressources pour plus de renseignements

Pour plus de renseignements sur ce document ou sur tout produit ou service offert par le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail, veuillez contacter :

CCHST
135, rue Hunter Est
Hamilton (Ontario) L8N 1M5
Tél. : (905) 572-2981
1 800 668-4284 (Canada et É.-U.)
Télec. : (905)-572-2206
www.cchst.ca

- S Len Hong
  Président et administrateur en chef
  (905) 572-2981, poste 4433
  hongl@cchst.ca

- P K Abeytunga
  Vice-président et directeur général
  (905) 572-2981, poste 4537
  abey@cchst.ca

- Bonnie Easterbrook
  Contrôleuse
  (905) 572-2981, poste 4401
  bonniee@cchst.ca

- Anne Gravereaux
  Directrice, Produits et services santé et sécurité
  (905) 572-2981, poste 4487
  anneg@cchst.ca

- Roger Cockerline
  Directeur, Service des demandes de renseignements
  (905) 572-2981, poste 4523
  rogerc@cchst.ca

- Eleanor Irwin
  Directrice, Ventes, Marketing et Communications
  (905) 572-2981, poste 4408
  eleanori@cchst.ca

- David Brophy
  Directeur, Systèmes et services informatiques
  (905) 572-2981, poste 4498
  davidb@cchst.ca

- Louise Henderson
  Directrice, Ressources humaines
  (905) 572-2981, poste 4404
  louiseh@ccohs.ca

B. Loi applicable et nom du ministère responsable

Le ministre fédéral du Travail est le seul responsable de la loi suivante devant le Parlement :

Loi sur le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail, R.S., 1985, ch. C-13

C. Examens clés

Pendant la période visée par le présent rapport, il y a eu un examen de la satisfaction des clients et un sondage Web. Une évaluation a également eu lieu en 2005. Tous les rapports, évaluations et examens peuvent être consultés à : http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html .

D. États financiers vérifiés

- Les états financiers vérifiés du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail se trouvent dans le Rapport annuel au Parlement 2004-2005 à l'adresse suivante : http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html

E. Liste des rapports législatifs et ministériels

- Rapport annuel au Parlement par le Conseil des gouverneurs du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail - 2004-2005.
- Rapport sur les plans et les priorités - 2004-2005

Ces rapports figurent à l'adresse suivante : *http://www.cchst.ca/ccohs/reports.html* .